

Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

I Made Suka Arsana¹, Ni Putu Premierita², Made Kastawa³

Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: sukaarsana0911@gmail.com¹, premierita@yahoo.com², made.kastawa@gmail.com³

ABSTRACT

This research is a descriptive quantitative research that aims to evaluate of mobile library service Badung regency. The independent variable in this research is library service and dependent variable is user satisfaction. The subject of this research is the users of mobile library Badung regency. The study was conducted in April 2017. The total population is 271 users while the total sample is 162 users. The techniques of collecting data with questionnaires distribution, literature study, and observation. The sampling techniques used is Proportionate Random Sampling. The data that which have been processed presented in table form. The results of this research indicates that users feel happy when the mobile library comes, so they suggest that mobile libraries are more often visit their places. The quality of library services affect to the user satisfaction, because if better services are given so user satisfaction increase.

Keywords: Mobile Library, Library Service, User Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman akan selalu diikuti dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi. Dengan perkembangan zaman, informasi semakin mudah untuk didapatkan. Walau demikian, bukan berarti seluruh informasi tersebut benar dan relevan. Banyak sekali sumber informasi yang kebenarannya masih diragukan.

Salah satu tempat untuk mendapatkan informasi yang terpercaya dan akurat adalah perpustakaan, namun tidak semua daerah terdapat perpustakaan yang menyediakan koleksi memadai. Perpustakaan daerah yang mempunyai koleksi lengkap terkadang tidak bisa menjangkau masyarakat secara keseluruhan dikarenakan jarak perpustakaan yang berada jauh dari pengguna. Untuk itu perpustakaan mempunyai sebuah solusi dengan menghadirkan layanan perpustakaan keliling.

Secara umum layanan perpustakaan keliling tidak dimiliki oleh seluruh perpustakaan. Perpustakaan keliling hanya dimiliki oleh perpustakaan tertentu saja misalnya perpustakaan Kabupaten atau Kota, perpustakaan Provinsi, dan Perpustakaan Nasional. Selain perpustakaan yang dikelola oleh pemerintah, terkadang perpustakaan keliling juga diadakan oleh organisasi-organisasi tertentu maupun Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang peduli terhadap perkembangan minat baca masyarakat. Tujuan utama perpustakaan keliling adalah mendekatkan informasi kepada masyarakat di daerah terpencil. Selain itu keberadaan perpustakaan keliling di masa sekarang tidak hanya dioperasikan di desa tetapi juga di perkotaan. Misalnya saja keberadaan perpustakaan keliling di taman kota, Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA), dan sekolah-sekolah. Di Bali setiap

kabupaten/kota sudah memiliki perpustakaan umum yang dikelola oleh pemerintah dan beberapa perpustakaan sudah memiliki layanan perpustakaan keliling misalnya saja perpustakaan Provinsi Bali, perpustakaan Kota Denpasar dan perpustakaan Kabupaten Badung. Saat ini perkembangan Kabupaten Badung sangat pesat, dengan perkembangan yang sangat pesat itu arus informasi tentu akan semakin berkembang, sehingga pemerintah dituntut untuk menyediakan tempat yang efektif dalam memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Badung memiliki 2 buah mobil yang digunakan sebagai perpustakaan keliling, salah satu dari mobil tersebut merupakan sumbangan dari Perpustakaan Nasional. Perpustakaan keliling beroperasi beberapa kali setiap bulan ke sekolah-sekolah dasar, sekolah menengah pertama, maupun instansi-instansi yang berada di wilayah Kabupaten Badung dengan jarak minimal 4 Km dari Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung. Dalam setiap kali kunjungannya satu perpustakaan keliling dioperasikan oleh tiga sampai empat orang tenaga perpustakaan. Keberadaan perpustakaan keliling merupakan salah satu upaya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung untuk menjangkau masyarakat yang tidak dapat dilayani oleh perpustakaan Kabupaten Badung serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membaca.

Selama beroperasi, perpustakaan keliling Kabupaten Badung perlu melakukan evaluasi untuk mengoptimalkan kegiatan pelayanannya. Berdasarkan pengamatan sementara yang dilakukan oleh penulis,

terlihat beberapa kendala yang dihadapi seperti kurangnya waktu pemberhentian perpustakaan keliling dan koleksi yang kurang memadai. Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik mengambil judul tentang **“EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BADUNG”**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana layanan perpustakaan keliling pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung, untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan perpustakaan keliling terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan keliling. Dari tujuan tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi penulis: Mengetahui bagaimana kualitas perpustakaan keliling Kabupaten Badung serta mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan keliling Kabupaten Badung
2. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan: Menjadikan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi dan berguna dalam penelitian lebih lanjut tentang perpustakaan keliling.
3. Bagi pengguna: Membantu pengguna dalam menilai kualitas perpustakaan keliling dan menarik minat pengguna untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan Umum

Menurut UU No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi. Sedangkan menurut Sulistyobasuki (1993 : 46) perpustakaan umum diartikan sebagai perpustakaan yang diadakan dengan menggunakan dana umum dengan tujuan penggunaan secara umum.

2.2 Layanan Perpustakaan

Menurut Istiana (2014 : 1) layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Selain itu Menurut Zulfikar Zen (dalam A. Rakib, Fatmawati, 2013), layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan rasa puas kepada pengguna perpustakaan

2.3 Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling merupakan perluasan layanan dari perpustakaan umum menggunakan sarana transportasi (kendaraan), baik darat maupun perairan, yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang layanan tersebut guna menjangkau para pengguna yang lokasinya di luar jangkauan layanan stasioner perpustakaan (panduan penyelenggaraan perpustakaan keliling, 2013 : 8).

Sedangkan menurut Manda Sari (2011), pada dasarnya Perpustakaan keliling dapat diartikan dengan perpustakaan yang koleksinya dibawa keluar gedung perpustakaan kemudian diangkut oleh mobil yang titik lokasinya berpindah-pindah sesuai dengan jadwal titik lokasi yang telah disajikan kepada masyarakat.

2.4 Metode Pengukuran Kualitas Layanan

Kualitas layanan perpustakaan sangat menentukan apakah sebuah perpustakaan tersebut baik atau buruk. Kualitas perpustakaan harus diukur agar pengelola perpustakaan mengetahui seberapa baik layanan yang telah mereka berikan kepada pengguna. Pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan dengan berbagai metode. Dibawah ini akan dijelaskan tiga metode untuk mengukur kualitas layanan, diantaranya:

2.4.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang dipopulerkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997. Menurut Istiana (2014 : 86), metode ini termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan (kepentingan) mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat kinerja yang mereka rasakan dan menilai kualitas layanan. Pada metode ini terdapat dua komponen utama yang menentukan kepuasan pengguna, yaitu *expectation* dan *perceived performace*. *Expectation* merupakan harapan pengguna terhadap produk yang diinginkan, sedangkan

perceived performance merupakan persepsi pengguna terhadap kinerja produk. Jadi *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan perbandingan antara harapan dan persepsi untuk mengukur kepuasan pengguna atau konsumen. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat diketahui atribut-atribut dari layanan perpustakaan yang perlu ditingkatkan, serta atribut-atribut dari layanan perpustakaan yang dirasa sudah baik kinerjanya sehingga harus dipertahankan. Metode ini bukan hanya ditujukan untuk layanan perpustakaan tetapi juga untuk mengukur kualitas layanan di instansi-instansi lainnya.

2.4.2 Metode *Servqual*

Metode *servqual* merupakan metode yang dipopulerkan oleh Zeithaml dan Berry dengan memperhatikan harapan pelanggan tentang layanan yang akan diterimanya dan layanan yang telah diterimanya. Menurut Istiana (2014 : 86), skala operasional metode *servqual* menghitung antara harapan dan persepsi. Berdasarkan olah data, dapat ditentukan skor *servqual* yaitu rata-rata persepsi dikurangi rata-rata ekspektasi, jika skor *Servqual* negatif maka menunjukkan pengguna kurang puas dengan layanan yang diberikan. Sedangkan jika skor *Servqual* positif menunjukkan indikasi kualitas layanan cukup memuaskan pengguna.

Dalam metode *Servqual* ada lima dimensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik), yang mencakup penampilan fisik, sarana dan prasarana, penampilan staf, dan segala hal yang dapat dilihat dengan mata

2. *Reliability* (kehandalan), yang mencakup kemampuan untuk melakukan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Ketepatan waktu layanan sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yang mencakup kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yang mencakup bagaimana pengetahuan dan sikap karyawan mampu memberikan rasa percaya dan keyakinan bagi pengguna.
5. *Empathy* (empati), yang berarti membina hubungan baik dengan pengguna, memahami pelanggan serta memperhatikan pelanggan secara pribadi.

Dengan adanya lima dimensi di atas, peneliti menjadikan dimensi tersebut sebagai patokan dalam menentukan variabel yang ditulis dalam bentuk kuesioner sebagai alat mengumpulkan data kajian. Selanjutnya hasil kajian ini dipakai sebagai masukan bagi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan.

2.4.3 Metode *LibQual+™*

Metode *LibQual+™* (*Library Quality*) dirancang oleh *Association Research Library* (ARL) bekerjasama dengan *Texas A&M University*, dan dipublikasikan pertama kali pada bulan Oktober 1999. Definisi dari *LibQual+™* adalah selisih (*gaps*) antara harapan (*desired*) dan tingkat layanan yang diterima (*perceived*). Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan

harapan dari pengguna. Kualitas layanan akan dianggap baik apabila skor persepsi yang diterima lebih tinggi dari harapan, sebaliknya kualitas layanan dianggap belum baik jika skor persepsi lebih rendah daripada skor harapan. Yang disebut dengan harapan ialah tingkat layanan yang diinginkan oleh pengguna, sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan oleh pengguna. Metode *LibQual+™* menggunakan tiga dimensi pengukuran sebagai berikut :

1. *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan), yang meliputi pengetahuan dan kemahiran pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan, rasa peduli kepada pengguna perpustakaan, tanggap membantu pengguna perpustakaan dan mampu menepati janji yang diberikan kepada pengguna perpustakaan.
2. *Information Control* (Ketersediaan koleksi), meliputi ketersediaan koleksi di perpustakaan yang beragam dan memadai serta kemudahan dalam mengakses koleksi perpustakaan.
3. *Library as Place* (Perpustakaan sebagai tempat), yang meliputi kemudahan akses menuju perpustakaan serta fasilitas yang tersedia di perpustakaan dan bagaimana perpustakaan memanfaatkan tempat dan lokasi.

Sama seperti *Servqual* dengan adanya tiga dimensi di atas, variabel ditulis dalam bentuk kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Selanjutnya hasil kajian ini dipakai sebagai masukan bagi

perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *LibQual+™* sebagai metode dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan keliling.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Hartinah (2015 : 4.15), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan data numerik atau dibuat numerik. Sedangkan menurut Narbuko (2009 : 44), penelitian ini disebut dengan deskriptif karena penelitian ini berusaha untuk memecahkan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, menganalisis dan menginterpretasi.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 172 orang pengguna perpustakaan keliling kabupaten Badung. Penentuan sampel di hitung menggunakan rumus Slovin dengan hasil sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{271}{1 + (271 \cdot 0,05^2)}$$

$$n = \frac{271}{1,6775} = 161,54 = 162$$

Jadi banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 162 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. Teknik *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi seluuh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono : 2007). Sedangkan teknik

probability sampling yang digunakan adalah *proportionate random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel apabila sifat atau unsur dalam populasi tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Martono, Nanang, 2011 : 76).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, studi pustaka, dan observasi sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan *software* SPSS 24. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menguji instrumen penelitian. Setelah hasil dari instrumen penelitian ditemukan, maka selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis dengan melakukan uji t. Data yang sudah diolah disajikan dalam bentuk tabel

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung

Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Badung memiliki dua buah mobil yang difungsikan sebagai perpustakaan keliling. Salah satu mobil merupakan sumbangan dari Perpustakaan Nasional. Dengan adanya dua mobil tersebut, pelayanan perpustakaan keliling menjadi lebih optimal karena dapat mengakses lokasi lebih banyak. Perpustakaan keliling Kabupaten Badung beroperasi delapan kali dalam sebulan, dalam sekali perjalanan perpustakaan keliling mendatangi dua tempat yang berbeda dengan durasi satu sampai satu setengah jam pada satu tempat pemberhentian. Sebuah mobil perpustakaan keliling dioperasikan oleh empat orang tenaga

perpustakaan termasuk supir. Lokasi utama dari perpustakaan keliling Kabupaten Badung adalah sekolah-sekolah yang ada di wilayah Kabupaten Badung terutama untuk sekolah dasar, hal itu dilakukan guna meningkatkan minat baca siswa yang dimulai sejak dini. Selain itu tempat lain yang dikunjungi adalah taman atau lapangan.

koleksi yang dibawa perpustakaan keliling Kabupaten Badung berkisar antara 1.000-1.500 eksemplar. Jenis koleksi yang dibawa didominasi oleh buku cerita atau karya fiksi, buku pelajaran, referensi, dan beberapa merupakan majalah atau surat kabar. Koleksi tersebut tidak untuk dipinjamkan dan hanya boleh dibaca ditempat sehingga pengguna dapat memanfaatkan koleksi kurang lebih selama satu jam. Setelah koleksi selesai digunakan, pengguna bisa meletakkan koleksi pada rak perpustakaan keliling.

4.2 Pengaruh layanan perpustakaan keliling Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
X.1	0,326	0,034	0,605	-1,953	0,000
Constanta	11,796				
R	0,605				
R Square	0,365				
F Hitung	92,155				
Sig. F hitung	0,000				

Dari hasil diatas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11,796 + 0,326X$$

Pengaruh Layanan Perpustakaan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y1)

1. $H_0 : p = 0$, artinya tidak ada pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.
 $H_1 : p > 0$, artinya ada pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.
2. Besarnya taraf nyata (α) = 5% = 0,005
3. Menentukan besarnya taraf nyata ($\alpha=0,005$) dari hasil regresi. Nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 0,000.
4. Membandingkan nilai t tabel dan t hitung
5. Apabila sig. t hitung \leq alpha ($\alpha=0,005$), maka H_0 ditolak
Apabila sig. t hitung \geq alpha ($\alpha=0,005$), maka H_0 diterima
6. Kesimpulan
Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari alpha ($\alpha=0,005$) menjadi 0,000 < 0,005 maka dapat disimpulkan ada pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.

4.3 Kendala yang Dihadapi Pengguna dalam Memanfaatkan Layanan Perpustakaan Keliling

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan keliling. Berikut merupakan kendala yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan keliling.

4.3.1 Kesulitan dalam Menemukan Koleksi

Sebagian dari pengguna perpustakaan merasa kesulitan dalam menemukan koleksi yang mereka butuhkan, hal ini dikarenakan koleksi di perpustakaan keliling kurang tertata dengan baik. Sebagian pengguna juga memberikan saran agar koleksi yang telah selesai dimanfaatkan oleh pengguna agar ditata dengan rapi sesuai dengan nomor kelasnya sehingga memudahkan pencarian koleksi di perpustakaan keliling. Koleksi yang tidak tersusun secara rapi selain susah untuk ditemukan, juga rawan akan kerusakan seperti tersobek, terlipat atau hilang.

4.3.2 Waktu Kunjungan Relatif Singkat

Durasi kunjungan perpustakaan keliling dalam sekali pemberhentian adalah satu jam sampai satu setengah jam. Pengguna merasa jika kunjungan tersebut relatif singkat karena koleksi tidak dapat dibaca sampai habis, terlebih lagi kunjungan yang dilakukan hanya sekali dan tidak ada pengulangan dalam satu tahun sehingga pengguna berharap perpustakaan bisa datang lagi ketempat mereka agar memanfaatkan koleksi lebih maksimal.

4.3.3 Adanya Koleksi yang Tidak Sesuai dengan Usia Pengguna

Sebagian besar pengguna perpustakaan keliling merupakan siswa sekolah dasar karena sekolah dasar merupakan prioritas utama dari kunjungan perpustakaan keliling. Tetapi koleksi yang dibawa perpustakaan keliling tidak semuanya sesuai dengan usia pengguna seperti novel percintaan serta

beberapa koleksi sulit dimengerti oleh siswa sekolah dasar.

4.3.4 Belum Tersedia Layanan Peminjaman Koleksi

Perpustakaan keliling Kabupaten Badung pada saat ini belum memiliki layanan peminjaman koleksi bagi pengguna. Hal ini menjadi kendala bagi pengguna yang ingin menggunakan koleksi untuk jaga waktu yang lebih lama. Dengan tidak adanya layanan peminjaman koleksi, pemanfaatan koleksi bagi pengguna menjadi terbatas sehingga banyak pengguna yang memberi saran agar kedepannya perpustakaan keliling menyediakan layanan peminjaman koleksi bagi pengguna yang telah memiliki kartu anggota.

5. KESIMPULAN

Perpustakaan keliling beroperasi delapan kali dalam sebulan, dimana pada saat beroperasi terdapat tiga orang tenaga perpustakaan dan seorang supir. Waktu kunjungan dalam sekali pemberhentian adalah satu jam hingga satu setengah jam. Terdapat dua mobil yang digunakan sebagai perpustakaan keliling pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung. Dimana satu mobil merupakan sumbangan dari Perpustakaan Nasional. Koleksi yang dibawa perpustakaan keliling Kabupaten Badung berkisar 1.000-1.500 eksemplar yang terdiri dari koleksi fiksi, buku pelajaran serta terbitan berkala seperti majalah. Kunjungan utama dari perpustakaan keliling Kabupaten Badung adalah sekolah yang ada di wilayah Badung khususnya sekolah dasar. Terdapat lima kuesioner pernyataan yang dianggap

tidak valid dalam pengujian validitas karena besarnya *Pearson Product Moment* dibawah 0,3. Oleh sebab itu, variabel yang tidak valid dihilangkan pada pengujian berikutnya (uji reliabilitas). Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* layanan perpustakaan 0,856 sedangkan nilai kepuasan pengguna sebesar 0,805, dengan hasil tersebut instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel karena nilai *alpha* lebih besar dari 0,6.

Layanan perpustakaan keliling memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang dibuktikan dengan hasil uji hipotesis dimana layanan perpustakaan keliling memiliki nilai koefisien regresi dengan tanda sebesar 0,000 dengan probabilitas signifikan sebesar $0,000 < \alpha$ tabel 0,005, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Variabel koleksi perpustakaan (*keterbaruan/up to date* koleksi) memiliki nilai total terendah dibandingkan dengan variabel layanan perpustakaan yang lain sehingga keterbaruan koleksi perlu diperhatikan kembali. Dimensi pelayanan petugas perpustakaan (dalam hal keramahan dan kesopanan) merupakan dimensi yang memiliki total nilai tertinggi dari kelima dimensi yang terdapat dalam variabel kepuasan pengguna, sehingga dapat dikatakan jika pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan sudah baik. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan keliling seperti pengguna merasa kesulitan dalam menemukan koleksi di perpustakaan keliling, waktu kunjungan yang relatif singkat, adanya koleksi yang tidak sesuai dengan usia pengguna, dan belum tersedianya layanan peminjaman koleksi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- A Rakib, Fatmawati. (2013). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling terapung (Studi Kasus di Kota Ternate). *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013*.
- Hartinah, Sri. (2014). *Metode Penelitian Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Istiana, Purwani. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Manda Sari, Silvia. (2011). Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara Di Kecamatan. *Universitas Sumatera Utara*.
- Martono, Nanang. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Narbuko, Cholid. (2009). *Metodologi Penelitian : memberi bekal teoritis pada mahasiswa tentang metodologi penelitian serta diharapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah yang benar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2007). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta
- Perpustakaan, Nasional. (2013). *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.