

Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Terhadap Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Solok

Oleh
Hanifatunnisa
Universitas Negeri Padang
Email hanifatunnisa1312@gmail.com

Article History

Received : 08-07-2022
Accepted : 10-07-2022
Published : 28-07-2022

Keywords

PPKM, Services, Mobile Libraries

Abstract

This study aims to describe the impact of the Implementation of Community Activity Restrictions (PPKM) on the Mobile Library Service of the Solok City Library and Archives Service. This research is a qualitative research with descriptive method. The technique of determining informants is purposive sampling, namely the determination of research informants with consideration of the informant's ability to provide complete and accurate information during interviews. There were fifteen informants in this study, with details of three librarians and twelve school library managers. Data collection techniques were carried out by interview, observation and documentation methods.

The results of this study indicate that (1) The Mobile Library Service of the Solok City Library and Archives Service before the Enforcement of Community Activity Restrictions (PPKM) uses an open service system, this service can be used directly by users and school library managers as much as they like, (2) Mobile Library Services The Solok City Library and Archives Service during the Enforcement of Community Activity Restrictions (PPKM) used a closed service system, the only services that could be used were circulation services, (3) differences in mobile library services at the Solok City Library and Archives Service before and during the Enforcement of Community Activity Restrictions. (PPKM) experienced a significant change, namely the services provided were not optimal. The assessment of mobile library services before Covid and during the Implementation of Community Activity Restrictions (PPKM) at the Solok City Library and Archives Service used five dimensions, namely, the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy along with their indicators. However, there are several indicators that are not appropriate, namely the completeness of the mobile library infrastructure and the effectiveness of information retrieval aids.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dampak dari Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode

deskriptif. Teknik penentuan informan adalah *purposive sampling*, yaitu penentuan informan penelitian dengan pertimbangan pada kemampuan informan dalam memberikan informasi lengkap dan akurat saat wawancara. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima belas orang, dengan rincian tiga orang pustakawan dan dua belas orang pengelola perpustakaan sekolah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebelum Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) menggunakan sistem layanan terbuka, layanan ini bisa digunakan secara langsung oleh pemustaka dan pengelola perpustakaan sekolah sepuasnya, (2) Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) menggunakan sistem layanan tertutup, layanan yang bisa digunakan yaitu layanan sirkulasi saja, (3) perbedaan pelayanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebelum dan pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) mengalami perubahan yang cukup signifikan yaitu pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Penilaian pelayanan perpustakaan keliling sebelum covid dan pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok menggunakan lima dimensi yaitu, dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* beserta indikatornya. Namun terdapat beberapa indikator yang tidak sesuai, yaitu kelengkapan prasarana perpustakaan keliling dan keefektifan alat bantu temu kembali informasi.

A. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan sarana utama dalam penyediaan informasi dan harus berkembang sesuai dengan zaman. Perpustakaan yang ada sekarang tidak hanya sebagai tempat membaca dan meminjam buku saja, melainkan sudah berkembang dari dulu sebagai tempat penelitian, tempat rekreasi,

sumber ilmu pengetahuan, pelestarian budaya dan juga menawarkan berbagai pelayanan lainnya. Perpustakaan pada umumnya terdiri dari beberapa jenis, seperti perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan khusus. Perpustakaan umum merupakan satu-satunya

beberapa jenis salah yang telah dilakukan sebelumnya satunya perpustakaan keliling. menjelaskan lebih dalam mengenai

Perpustakaan keliling adalah bagian dari perpustakaan umum yang memberikan layanan dengan datang mengunjungi tempat tinggal atau sekolah-sekolah yang ada disekitar perpustakaan umum. Perpustakaan keliling hampir sama dengan perpustakaan umum, hanya saja perpustakaan ini mengunjungi pemustaka dan koleksi yang lebih sedikit. Pelayanan perpustakaan merupakan poin penting dalam menyelenggarakan perpustakaan, karena bagian pelayanan langsung berhubungan dengan masyarakat serta bagian yang sering digunakan dan dimanfaatkan oleh para pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu faktor penting dalam kegiatan perpustakaan. Pelaksanaan layanan perpustakaan yang berkualitas dapat menunjang keberhasilan layanan perpustakaan. Keberhasilan dalam pelayanan perpustakaan dapat didukung dengan pengontrolan kinerja pustakawan untuk menjaga stabilitas kualitas layanan agar sesuai dengan kebutuhan para pemustaka.

Hasil penelusuran yang dilakukan dari berbagai sumber, media dan sarana penelusuran informasi lainnya, terkait kebijakan PPKM dan pelaksanaan Layanan perpustakaan keliling jarang ditemukan. Oleh karena itu topik dalam penelitian ini, berdasarkan permasalahan dan penelusuran

pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Berdasarkan penjelasan sebelumnya penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang ada di perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebelum Pemberlakuan Pembatasan kegiatan Masyarakat (PPKM).
2. Pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok pada masa Pemberlakuan Pembatasan kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.
3. Perbedaan Pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebelum dan pada masa Pemberlakuan Pembatasan kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.

Dengan menggunakan teori Menurut (Zeithaml, 1998) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan dapat dijadikan pedoman dalam menilai kualitas layanan dan dikenal dengan metode *SERVQUAL*, yaitu: *Tangibles* (nyata/berwujud), *Reliability* (keandalan/ketepercayaan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan/kenyamanan), *Empathy* (empati/perhatian khusus).

Berdasarkan uraian diatas hasil penelitian ini akan dituangkan dalam hasil penelitian yang berjudul: “Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Terhadap Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok”.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada penelitian ini juga menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian sesuai dengan kenyataan bagaimana adanya dan menganalisis kebenaran berdasarkan data yang diperoleh. Teknik penentuan informan adalah *purposive sampling*, yaitu penentuan informan penelitian dengan pertimbangan pada kemampuan informan dalam memberikan informasi lengkap dan akurat saat wawancara.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang, *pertama* ketua bidang perpustakaan, *kedua* koordinator perpustakaan keliling, *ketiga* pustakawan yang bertugas pada bagian layanan perpustakaan keliling, kemudian 12 orang dari pihak pengelola perpustakaan sekolah yang di kunjungi oleh perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan dan menguraikan hasil penelitian mengenai Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) terhadap Pelayanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.

1. Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian terdapat beberapa indikator yang dikelompok dalam merumuskan temuan penelitian dengan melakukan penilaian menggunakan lima dimensi, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian). Berikut penjelasan mengenai hasil penelitian ini:

a. Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebelum Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM)

Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebelum Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) menerapkan sistem layanan terbuka. Layanan terbuka di Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok memberikan layanan berupa layanan peminjaman, layanan pengembalian, layanan membaca ditempat, membaca dongeng, dan layanan jasa informasi. Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok

sebelum Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sangat berjalan lancar perpustakaan sekolah sangat antusias jika mobil Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok datang berkunjung. Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok membuka semua layanan yang ada di perpustakaan keliling dan tidak membatasi pemustaka dalam menggunakannya, semua pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Keliling dilayani dengan adil.

b. Layanan Perpustakaan Keliling pada Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) menerapkan sistem layanan tertutup. Pada sistem layanan tertutup pemustaka tidak bisa secara langsung mencari dan mengambil koleksi yang dibutuhkan. layanan yang disediakan perpustakaan keliling pada sistem layanan tertutup hanya layanan sirkulasi saja yaitu layanan peminjaman dan pengembalian.

Perubahan yang dirasakan ketika Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) ialah menggunakan sistem layanan tertutup, layanan yang dibuka hanya layanan sirkulasi saja, untuk layanan membaca ditempat ditiadakan dulu karena dapat memicu kerumunan dan juga sekolah-sekolah banyak yang diliburkan. Layanan

sirkulasi berupa pengantaran koleksi yang sudah dipaketkan ke sekolah-sekolah sesuai dengan jadwal yang sudah dirombak dan disesuaikan dengan keadaan saat itu.

c. Perbedaan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebelum dan pada Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.

Layanan perpustakaan keliling sebelum dan pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Pelayanan perpustakaan keliling sebelum adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) berjalan sangat lancar dan sistem yang digunakan adalah system layanan terbuka, semua pihak sekolah serta pemustaka sangat antusias dengan program yang dijalankan perpustakaan umum kota solok ini. Layanan perpustakaan keliling dapat menjangkau pemustaka yang jauh dari perpustakaan umum dan memperluas serta mempermudah akses dalam pencarian informasi tanpa harus datang ke perpustakaan umum.

Layanan perpustakaan keliling pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) tidak begitu aktif, dikarenakan semua instansi yang dapat menimbulkan kerumunan dilarang melakukan kegiatan apapun. Perubahan yang dirasakan ketika Pemberlakuan Pembatasan

Kegiatan Masyarakat (PPKM) ialah menggunakan sistem layanan tertutup, layanan yang dibuka hanya layanan sirkulasi saja, untuk layanan membaca ditempat ditiadakan dulu karena dapat memicu kerumunan dan juga sekolah-sekolah banyak yang diliburkan.

Perbedaan dari layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok terdapat pada penggunaan layanan yang hanya melayani layanan sirkulasi saja dan juga menyebabkan berkurangnya pengunjung perpustakaan yang cukup signifikan. Sehingga pihak perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan membuat sistem paket dalam proses peminjaman dan pengembalian koleksi.

2. Pembahasan

a. Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebelum Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM)

Layanan perpustakaan keliling sebelum Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok menerapkan sistem layanan terbuka. Pada sistem layanan terbuka perpustakaan keliling memperbolehkan pemustaka untuk mengakses semua layanan yang ada di perpustakaan keliling, seperti layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian),

layanan membaca ditempat dan layanan jasa informasi.

Perpustakaan keliling sebelum Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok menerapkan beberapa kebijakan sebagai berikut:

Pertama, perpustakaan keliling yang berkunjung ke perpustakaan sekolah 1 kali sebulan sesuai dengan aturan yang dibuat pada tahun sebelumnya. Untuk kunjungan ini dilakukan dari jam 08.00 pagi sampai jam 15.00 siang. Dan waktu untuk kunjungan keperpustakaan selama \pm 3 jam,

Kedua, koleksi yang ada di perpustakaan keliling dapat diakses secara langsung oleh pemustaka dan bisa di baca ditempat. Perpustakaan keliling melakukan kunjungan ke 55 sekolah berupa 45 Sekolah Dasar (SD), 7 SMP, 2 Perguruan Tinggi dan 1 Lembaga Masyarakat (Lapas). Setiap kunjungan dilakukan sesuai jadwal dan rute yang sama untuk satu hari.

b. Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Layanan perpustakaan keliling pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok menerapkan sistem layanan tertutup. Pada sistem layanan tertutup perpustakaan keliling hanya menyediakan layanan sirkulasi saja, layanan sirkulasi yang bisa digunakan seperti peminjaman dan pengembalian koleksi. pada

sistem layanan tertutup ini perpustakaan keliling tidak akan membuka mobil perpustakaan keliling karena pustakawan dipaketkan kepada pengelola perpustakaan sekolah.

Perpustakaan keliling pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok menerapkan beberapa kebijakan sebagai berikut:

Pertama, perpustakaan keliling yang berkunjung ke perpustakaan sekolah 1 kali sebulan sesuai dengan aturan yang dibuat pada tahun sebelumnya. Untuk kunjungan ini dilakukan dari jam 08.00 pagi sampai jam 12.00 siang saja. Dan waktu untuk kunjungan ke perpustakaan hanya memakan waktu \pm 1 jam saja, karena hanya mengantarkan buku yang sudah dipaketkan sebelumnya.

Kedua, koleksi yang diantarkan ke perpustakaan sekolah sudah di paketkan sebelumnya dan pengelola perpustakaan sekolah tidak bebas untuk memilih koleksi yang diinginkan. Sistem buku paket ini dibawa dalam 1 tas yang berisi 10 judul koleksi baru, kemudian koleksi dari satu sekolah ke sekolah lain akan digilir sesuai jadwal dan rute yang sama pada hari yang itu. Namun berbeda dengan Lembaga Pemasyarakatan (lapas) Kota Solok, perpustakaan keliling akan mengantarkan koleksi yang sudah dipaketkan sebelumnya

berjumlah 25 judul koleksi dengan tema agama, sejarah dan novel inspiratif.

Pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pustakawan harus memberikan perhatian lebih pada pelayanan perpustakaan, pustakawan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, namun dengan tetap memperhatikan batasan dan aturan yang dibuat oleh pemerintah mengenai Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai layanan perpustakaan keliling pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok diketahui beberapa dimensi yang dijadikan patokan sebagai penilai kualitas layanan. Penjelasan dari setiap dimensi terhadap indikator penilaian kualitas layanan perpustakaan keliling dapat dijelaskan sesuai dengan data yang didapat pada temuan penelitian sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* (bentuk fisik) adalah penilaian terhadap layanan yang dilihat dari fisik layanan seperti sarana dan prasarana, ruangan, pakaian, dan personal. Kelengkapan pada dimensi *Tangibles* merupakan salah satu cara yang dilakukan pustakawan dalam upaya meningkatkan pelayanan perpustakaan keliling. Penentuan baik atau tidaknya layanan dari dimensi ini tergantung dari

layanan yang sudah dirasakan oleh pemustaka di perpustakaan keliling.

Pada penelitian yang sudah dilakukan untuk mengetahui layanan perpustakaan keliling berdasarkan dimensi *tangibles* dapat dilakukan penelitian dengan beberapa indikator yaitu sarana dan prasarana perpustakaan keliling, kemudahan dalam penggunaan sarana dan prasarana, cara berpakaian pustakawa dan alat bantu temu kembali informasi. Berikut dijelaskan beberapa indikator yang sudah terpenuhi dan tidak terpenuhi dalam dimensi *tangibles* sebagai berikut:

Pertama, sarana dan prasarana. Sarana perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah memenuhi indikator untuk penilaian layanan perpustakaan keliling, namun untuk prasarana perpustakaan keliling belum terpenuhi karena masih kekurangan dalam hal jumlah koleksi yang ada di perpustakaan keliling. Terpenuhinya indikator sarana ini dapat dilihat dari respon positif pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan keliling dan merasakan sendiri pelayanan yang disediakan pustakawan, untuk indikator prasarana dapat dikatakan belum terpenuhi karena kekurangan dalam jumlah koleksi yang ada di perpustakaan keliling. Diketahui dari penjelasan diatas dengan diterapkannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang membuat perpustakaan harus menerapkan sistem

layanan tertutup pustakawan tetap berusaha untuk tetap memperhatikan sarana dan prasarana agar dapat digunakan dengan nyaman.

Kedua, kemudahan dalam penggunaan sarana dan prasarana perpustakaan keliling. Kemudahan yang dirasakan pemustaka ketika menggunakan layanan yang ada di perpustakaan keliling sudah bagus dan terpenuhi. Semua layanan yang disediakan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dapat digunakan dengan mudah oleh pemustaka, tetapi pada bagian prasarana yang ada di perpustakaan tidak dapat digunakan semua karena pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan keliling tidak sesuai dengan jumlah koleksi yang disediakan pustakawan.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa semua sarana dan prasarana perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dapat digunakan dengan baik walaupun pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Ketiga, cara berpakaian pustakawan dalam memberikan layanan. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah terpenuhi dalam indikator cara berpakaian pustakawan. Cara berpakaian pustakawan ketika berkunjung dan memberikan layanan perpustakaan keliling sudah bagus dan rapi serta sesuai dengan standar dan aturan yang

telah ditetapkan pemerintah mengenai cara berpakaian pegawai pemerintahan. kembali informasi perpustakaan keliling. Dalam indikator ini perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok belum memenuhi indikator keefektifan alat bantu temu kembali informasi. Hal ini dikarenakan perpustakaan keliling tidak memiliki alat temu kembali informasi, perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok masih menggunakan cara manual yaitu dibantu langsung oleh petugas perpustakaan keliling jika pemustaka menginginkan suatu informasi di perpustakaan keliling. Penyebab perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok tidak memiliki alat temu kembali informasi seperti OPAC Karena mobil operasional perpustakaan keliling tidak besar jadi mudah bagi pustakawan untuk menemukan informasi yang diinginkan pemustaka dan koleksi yang dibawa perpustakaan keliling pun tidak banyak.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok tidak memiliki alat temu kembali informasi sehingga cukup sulit bagi pemustaka jika membutuhkan informasi jika perpustakaan keliling sedang ramai pengunjung.

Berdasarkan penjelasan mengenai indikator dimensi *tangibles* di atas dapat diketahui perpustakaan keliling Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) belum sepenuhnya menerapkan indikator kualitas layanan perpustakaan keliling. Hal ini dapat diketahui dari tidak lengkapnya prasarana yang disediakan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok saat berkunjung ke sekolah-sekolah dan tidak menyediakan alat bantu temu kembali informasi yang sedikit menyulitkan pemustaka dalam pemenuhan informasi pada saat ramai pengunjung.

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* (keandalan) adalah salah satu penentu dalam penilaian layanan perpustakaan keliling. Pada penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari layanan perpustakaan keliling indikator *reliability* dapat diketahui dari beberapa indikator seperti ketepatan dan kecermatan layanan, kecepatan dalam proses layanan dan standar pelayanan perpustakaan keliling. Berikut beberapa penjelasan mengenai indikator penilaian layanan perpustakaan keliling yang sudah terpenuhi:

Pertama, layanan yang tepat dan cermat. Layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah dilakukan dengan tepat dan cermat. Ketepatan dan kecermatan dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan keliling. Dengan

diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) tidak membuat tingkat ketepatan dan kecermatan pustakawan berkurang, pustakawan tetap menjaga hal tersebut agar layanan perpustakaan keliling pada saat pandemi tidak berkurang.

Dapat diketahui dari penjelasan tersebut bahwa ketepatan dan kecermatan dalam memberikan layanan kepada pemustaka masih tetap dilakukan walaupun dengan diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok, pemustaka tetap dapat merasakan layanan tersebut.

Kedua, kecepatan dan proses pelayanan. Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok mengenai indikator kecepatan dan proses layanan sudah terpenuhi. Terpenuhinya indikator ini karena pustakawan tetap mengutamakan pemustaka dalam memberikan layanan, dengan adanya pandemi pelayanan yang diberikan memang tidak semaksimal sebelum adanya pandemic. Tetapi pustakawan tetap melayani dengan cepat jika pemustaka ataupun pengelola perpustakaan sekolah mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan yang ada di perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.

Ketiga, standar pelayanan perpustakaan keliling. Layanan perpustakaan keliling

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah memiliki standar dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Kegiatan pemberian layanan kepada pemustaka sudah diatur sesuai dengan SOP yang berlaku. Dalam aturan tersebut berbunyi tentang pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan dan kebutuhan pemustaka, serta jika hal tersebut tidak dilakukan mendapat sanksi yang tegas.

Berdasarkan penjelasan mengenai indikator yang ada dalam dimensi *reliability* layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sudah memenuhi setiap indikator penilaian kualitas layanan perpustakaan keliling. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai respon pengelola perpustakaan yang merasakan keandalan pelayanan perpustakaan keliling.

Pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok tetap terpenuhi, Karena pustakawan berusaha menjaga agar layanan perpustakaan keliling tidak turun dengan adanya pandemi. Pemustaka tetap bisa membaca koleksi yang disediakan perpustakaan keliling berupa koleksi yang sudah di paketkan walau dengan beberapa aturan yang berlaku.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah salah satu indikator penilaian layanan perpustakaan keliling mengenai ketanggapan dari pemustaka terhadap kesulitan yang ditemukan berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk pemustaka. Pada penelitian ini indikator yang dinilai dalam menentukan pelayanan adalah kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka yang kesulitan, memberikan arahan dan memberikan solusi terhadap ketersediaan koleksi.

Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sudah dapat memenuhi beberapa indikator layanan perpustakaan keliling. Berikut penjelasan mengenai indikator pada dimensi *responsiveness* yang sudah terpenuhi:

Pertama, kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah memenuhi indikator kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka. Kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka jika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling. Beberapa kesulitan yang sering dihadapi pemustaka jika berkunjung ke perpustakaan keliling adalah kesulitan menemukan koleksi yang diinginkan dan kesulitan dalam

menggunakan layanan yang disediakan perpustakaan keliling.

Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok membuat beberapa kesulitan yang sering terjadi menjadi berkurang, seperti dalam menggunakan layanan. Perpustakaan keliling tidak membuka layanan membaca ditempat selama pandemi untuk mencegah kerumunan, sehingga perpustakaan hanya mengantarkan koleksi ke perpustakaan sekolah. Pemustaka dapat membaca ataupun meminjamkan koleksi tersebut kepada pengelola perpustakaan sekolah.

Kedua, kesediaan pustakawan dalam memberikan arahan. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah memenuhi indikator kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka dan memberikan arahan. Arahan yang dapat diberikan kepada pemustaka yaitu dimulai dari pemustaka datang ke perpustakaan keliling, menggunakan layanan dan sampai selesai dan meninggalkan perpustakaan keliling. Dengan diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) arahan akan diberikan kepada pengelola perpustakaan yang menerima paket koleksi dari perpustakaan, arahan yang diberikan berupa jumlah buku yang dipinjamkan dan akan dilakukan setiap 1 kali sebulan yang berjumlah 10 buah koleksi. Peminjaman

koleksi oleh pemustaka itu tergantung pengelola perpustakaan sekolah apakah diperbolehkan dengan mencatat nama yang meminjam atau tidak.

Ketiga, kesediaan pustakawan dalam memberikan solusi terhadap kesediaan koleksi. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kaersipan Kota Solok sudah memenuhi indikator terhadap kesediaan koleksi kepada pemustaka. Terpenuhi indikator ini karena kemampuan pustakawan dalam memberikan solusi terkait ketersediaan koleksi di perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kaersipan Kota Solok pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Solusi yang dapat diberikan petugas perpustakaan keliling yaitu dengan menyarankan referensi lain kepada pengelola perpustakaan jika koleksi yang diinginkan tidak ada atau pustakawan dapat menyarankan untuk datang langsung ke perpustakaan umum mencari dan meminjam koleksi yang diinginkan.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* (Jaminan) merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian perpustakaan keliling berdasarkan sikap dari pustakawan, kemudian kemampuan pustakawan dalam memberikan keyakinan kepada pemustaka terhadap jaminan layanan yang disediakan. Pada penelitian yang dilakukan peneliti untuk mengetahui nilai dari layanan perpustakaan

keliling berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada beberapa indikator seperti jaminan kerahasiaan koleksi yang dipinjam, jaminan keamanan pemustaka, dan sikap pustakawan saat memberikan pelayanan.

Dari beberapa indikator yang terdapat pada dimensi *assurance* (jaminan), perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kaersipan Kota Solok sudah memenuhi semua indikator tersebut. Berikut penjelasan semua indikator pada dimensi *assurance* yang sudah terpenuhi:

Pertama, jaminan kerahasiaan koleksi yang dipinjam. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kaersipan Kota Solok sudah memenuhi indikator kerahasiaan koleksi yang dipinjam. Hal ini memang tidak diatur secara tertulis tetapi jika pemustaka memerlukan kerahasiaan koleksi yang dipinjam pustakawan menyediakan layanan tersebut. Alasan tidak adanya aturan tersebut karena semua koleksi yang dipinjamkan oleh perpustakaan keliling kepada perpustakaan bersifat umum dan terbuka. Berdasarkan pengalaman dari petugas perpustakaan keliling yang berkunjung ke sekolah-sekolah tidak pernah ada pemustaka atau pengelola perpustakaan sekolah yang menginginkan layanan kerahasiaan koleksi yang dipinjam. Hal ini juga dikarenakan petugas perpustakaan keliling sendiri yang mengantarkan paket koleksi ke sekolah, jika pemustaka ataupun

pengelola perpustakaan menginginkan jaminan kerahasiaan koleksi yang dipinjam dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling. Dapat diketahui dari penjelasan yang dipinjam di perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok baik sebelum atau saat pandemi tidak ada perubahan. Pustakawan akan tetap memberikan jaminan kerahasiaan koleksi yang dipinjam meskipun tidak tertulis secara langsung dalam jenis-jenis pelayanan perpustakaan keliling karena hal ini sudah merupakan kode etik pustakawan.

Kedua, jaminan keamanan pemustaka. Jaminan keamanan pengunjung perpustakaan keliling sangat di perlukan terutama pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Jaminan keamanan pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan keliling sudah terjamin dan aman karena perpustakaan keliling itu sendiri yang datang ke sekolah tempat pemustaka berada. Oleh karena itu para pemustaka dapat merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan keliling kapan saja. Pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) perpustakaan keliling hanya sebentar datang ke sekolah dan tidak membenarkan pemustaka untuk mengakses koleksi yang ada di mobil perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling datang hanya untuk mengantarkan paket koleksi yang berjumlah 10 judul koleksi yang diberikan

kepada pengelola perpustakaan sekolah dan pemustaka dapat membaca atau meminjam koleksi yang sudah di paketkan tersebut kepada pustakawan sekolah masing-masing.

Ketiga, sikap pustakawan saat memberikan pelayanan. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah memenuhi indikator mengenai sikap pustakawan saat memberikan pelayanan. Saat memberika pelayanan kepada pemustaka petugas perpustakaan keliling harus dapat bersikap ramah dan sopan kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan keliling. Terpenuhinya hal ini dapat dilihat dari respon yang diberikan pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan keliling seperti antusias jika melihat mobil perpustakaan keliling datang, namun hal ini berkurang karena adanya pandemi pemustaka hanya dapat mengunjungi perpustakaan sekolah masing-masing dan membaca atau meminjam koleksi yang sudah diantarkan petugas perpustakaan keliling ke perpustakaan sekolah.

Berdasarkan pembahasan mengenai masing-masing indikator yang terdapat dalam dimensi *assurance* (jaminan) sudah dapat tepenuhi dengan baik. Namun dengan diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) menyebabkan beberapa indikator diatas tidak dapat dijalankan dengan maksimal, tetapi

pustakawan selalu membantu jika indikator diatas diperlukan kapan saja.

e. Dimensi *Emphaty* (Perhatian)

Dimensi *Emphaty* (Perhatian) merupakan indikator dalam penilaian pelayanan perpustakaan keliling. Dalam indikator ini dinilai mengenai perhatian pustakawan kepada pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan keliling. Bersikap *emphaty* kepada pemustaka dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling karena hal itu membuat nyaman pemustaka jika berkunjung ke perpustakaan keliling.

Pada penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok memiliki beberapa indikator didalamnya seperti kesediaan pustakawan dalam mendengarkan keluhan pemustaka, kemampuan dalam melakukan pendekatan kepada pemustaka, kemampuan dalam memberikan layanan yang adil, menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka dan saran pemustak terhadap perpustakaan keliling kedepannya. Penjelasan mengenai indikator yang ada di dalam dimensi *emphaty* dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, kesediaan pustakawan dalam mendengarkan keluhan pemustaka. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah memenuhi indikator mengenai kesediaan pustakawan dalam mendengarkan keluhan dari

pemustaka. Keluhan-keluhan yang dirasakan pemustaka dan pengelola perpustakaan dapat dikatakan langsung kepada petugas perpustakaan keliling dan pustakawan mendengarkan. Jika keluhan dirasakan setelah petugas perpustakaan pergi maka bisa dibuat laporan terlebih dahulu kemudian dilaporkan ke pustkawan pada kunjungan perputakaan keliling untuk bulan selanjutnya. Semua keluhan yang disampaikan pemustaka dan pengelola perpustakaan sekolah dapat dijadikan sebagai motivasi dan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling untuk kedepannya.

Kedua, kemampuan pustakawan dalam melakukan pendekatan kepada pemustaka. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah memenuhi indikator mengenai kemampuan pustakawan dalam melakukan pendekatan kepada pemustaka. Pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan penerapan sistem layanan tertutup, kemungkinan untuk interaksi dengan pemustaka dan pengelola perpustakaan menjadi lebih baik, karena setiap layanan yang ada di perpustakaan berurusan langsung dengan pustakawan.

Pendekatan yang dilakukan petugas Perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah bagus. Tercapainya hal ini didukung oleh sikap pustakawan yang sopan dan ramah kepada

pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan keliling, membantu pemustaka yang layanan perpustakaan keliling dan menawarkan bantuan kepada pemustaka jika ada yang perlu dibantu.

Ketiga, kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan yang adil. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah memenuhi indikator mengenai pemberian layanan yang adil kepada pemustaka. Layanan yang adil merupakan pemberian layanan yang sama kepada semua pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan keliling tanpa dibedakan.

Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sudah dilakukan secara adil seperti koleksi yang dipinjamkan akan dipaketkan dengan jumlah yang sama yaitu 10 judul koleksi, khusus lembaga pemasyarakatan (lapas) perpustakaan keliling memberikan 25 judul koleksi.

Keempat, kesediaan pustakawan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka. Layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah memenuhi indikator mengenai kesediaan pustakawan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka. Kesediaan pustakawan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka merupakan salah satu penentu

penilaian layanan perpustakaan keliling, setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka terkait pelayanan perpustakaan keliling dijawab oleh pustakawan dan pertanyaan tersebut juga merupakan tugas pustakawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pustakawan harus memberikan perhatian lebih pada pelayanan perpustakaan, pustakawan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, namun dengan tetap memperhatikan batasan dan aturan yang dibuat oleh pemerintah mengenai Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

c. Perbedaan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebelum dan pada Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.

Layanan perpustakaan sebelum dan pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan, waktu kunjungan, dan jumlah koleksi. Sebelum diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) perpustakaan keliling melakukan pelayanan setiap hari dimulai hari senin sampai hari jumat, pelayanan yang ada

dapat digunakan sepuasnya oleh pemustaka dan bisa diakses dengan mudah. Dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) semua layanan yang ada di perpustakaan keliling tidak bisa digunakan oleh pemustaka, hanya layanan sirkulasi yang bisa digunakan pengelola perpustakaan sekolah.

Petugas perpustakaan keliling harus dapat meningkatkan layanan agar pelayanan yang diberikan tetap maksimal. Pada perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok menerapkan peminjaman dengan sistem peket. Sistem paket ini adalah salah satu solusi dalam pemberian layanan sirkulasi pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dimana petugas perpustakaan keliling meminjamkan 10 koleksi yang dimasukkan kedalam satu tas, kemudian akan diantarkan ke perpustakaan sekolah. Jangka waktu peminjaman selama 1 bulan sekali, petugas perpustakaan keliling yang menjemput dan mengganti dengan koleksi yang baru, setiap koleksi yang diberikan ke sekolah-sekolah digilir sesuai dengan rute dan jadwalnya masing-masing. Perbedaan lainnya yang diakibatkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) adalah waktu kunjungan yang awalnya selama \pm 3 jam menjadi 1 jam saja dan jumlah koleksi yang dapat diakses hanya 10 koleksi saja,

pengelola perpustakaan tidak bisa memilih koleksi mana yang ingin dipinjam.

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan dapat disimpulkan, *pertama*, layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) menerapkan sistem layanan tertutup yang hanya membuka layanan sirkulasi saja, seperti pengembalian koleksi dan peminjaman saja. Pada system layanan tertutup ini perpustakaan keliling datang ke sekolah yang ada di Kota Solok kemudian memberikan tas yang berisikan koleksi yang berjumlah 10 judul buku yang berbeda yang kemudian buku dari masing-masing sekolah akan digilir secara bergantian.

Kedua, layanan perpustakaan keliling dengan menerapkan layanan tertutup pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah menerapkan semua dimensi yang dijadikan sebagai alat pengukur layanan perpustakaan keliling. Layanan perpustakaan keliling dinilai dari lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian). Terdapat beberapa indikator yang tidak terpenuhi dan tidak sesuai dengan harapan pustakawan yaitu

prasarana Perpustakaan Keliling yang tidak memadai, jumlah koleksi yang dibawa dan sedikit hanya 10 judul koleksi saja dan akan diganti dalam 1 bulan sekali. Indikator kedua yaitu keefektifan alat bantu temu kembali yang tidak ada, koleksi yang ada di Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok masih sedikit dan tidak memerlukan alat bantu temu kembali, cukup bertanya saja kepada petugas Perpustakaan Keliling.

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dalam meningkatkan layanan perpustakaan keliling sebaiknya menambahkan koleksi yang dibawa jika ingin berkunjung ke sekolah-sekolah yang ada di Kota Solok.
2. Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sebaiknya menyediakan alat bantu temu kembali informasi yang dapat memudahkan pemustaka dan pustakawan dalam memberikan layanan.
3. Setiap pustakawan harus memberikan layanan yang maksimal, sehingga tidak ada perbedaan dalam kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka.

Daftar Pustaka

Agustina, Sylvia. (2020). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember. vol 2. no.1. *Skripsi Ilmu*

Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember. Dipetik Februari 8, 2022, dari

<http://jurnal.stiapembangunanjember.ac.id/index.php/cahayailmu/article/view/175>

Agusman, Deni. (2022). Kualitas Layanan perpustakaan pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. *Skripsi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang*.

Ahmad Isywarul Mujab, A. S. 2015. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijaprana. *Vol.4, No.2*, hal 1-7

Akib, K. (2015, Desember). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah. *Volume 5 Nomor 1*, hal. 17-24.

Aminullah, A. (2021, Agustus 31). Dipetik Januari 10, 2022, dari www.kompas.com: <https://www.kompas.com/tren/read/2021/07/31/150000165/ini-perbedaan-aturan-ppkm-level-1-2-3-dan-4>

Atherton, P. 1986. *Sistem dan Pelayanan Informasi*. Jakarta:Arca Kencana Abadi.

Atmaja, J. (2018, April). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1*, hal. 49-63.

Azaz Akbar, T. U. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Sekolah dasar. *Volume 5 Nomor 4*, hal. 1725-1734.

Darmono. (2001). *manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo.

Elnadi, I. 2018. Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. *vol. 3, No. 2* hal. 203-214.

Fatmawati, E. (2013). Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual Ke

- Libqual⁺ TM. Dalam E. Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual Ke Libqual⁺ TM* (hal. 329-348). Jakarta: Sagung Seto. dipetik mei 10, 2022 dari https://perpus.unigo.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1414
- Jamil, P. S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 1-5
- Muhammad Rizal, R. A. (2021, Juni). Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Bagi Pelaku Bisnis Coffe Shop Pada Masa Pandemi Terdampak Covid-19 d Kabupaten Purwakarta. *Vol. 12 No. 1* , hal. 96-105.
- Kodariyah, Nuzlianni (2014). Pengelolaan Perpustakaan Keliling di Perpustakaan Daerah Tangerang Selatan. *Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Islam Negeri Syafir Hidayatullah*.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml. (1998). SERVQUAL: Multiple Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. Dipetik Februari 12, 2022, https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Chambers, R. (1987). *Pembangunan Desa: Mulai dari Belakang*. Jakarta: LP3ES, 3-4.
- Frinaldi, Aldri; Putri, N.E; & Fitria, H. (2015). The Padang Administration's Policy in Overcoming and Developing Street Children. *Humanus: Jurnal Ilmiah ilmu-ilmu Humaniora*, 105-119