

**Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Keliling Bagi Pengguna  
Di Kota Madiun**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Airlangga - Surabaya**

**Ilmu Informasi dan Perpustakaan**

**Amallya Agustia Primadani / 071511633032**

***ABSTRAK***

Untuk melakukan pengembangan agar lebih banyak dikenal masyarakat Perpustakaan juga menghadirkan layanan perpustakaan keliling agar memungkinkan penduduk yang tinggal jauh dari perpustakaan umum dapat memanfaatkan layanan jasa informasi yang diberikan oleh perpustakaan umum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan layanan perpustakaan keliling bagi pengguna di Kota Madiun dengan menggunakan Teori Use-Oriented yang dikembangkan Tefko Saracevic dan Paul B Kantor yang meliputi R-I-R (*Reason-Interaction-Result* serta menggunakan data primer yang didapat dari penyebaran kuesioner dan data sekunder diperoleh dari wawancara dengan responden.). Hasil dari penelitian ini menggambarkan tentang alasan akan mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling, kemudian akan terjadi interaksi antara pengguna dengan perpustakaan keliling, dan setelah itu pengguna akan merasakan hasil setelah memanfaatkan layanan perpustakaan keliling. Sedangkan pengelompokan alasan besar pengguna ialah mencari referensi tugas. Interaksi yang pengguna rasakan sebagian besar mendapatkan kemudahan mencari informasi serta petugas dapat membantu memberikan kejelasan terhadap informasi yang pengguna inginkan. Sehingga mereka mendapatkan kenyamanan setelah menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan keliling. Setelah mereka memanfaatkan layanan yang diberikan maka pengguna mendapatkan hasil dari proses interaksi bahwa sebagian besar responden mendapatkan kepuasan yang diberikan petugas maupun kepuasan yang dirasakan oleh responden mengenai pelayanan di perpustakaan keliling.

***Kata Kunci : Layanan, perpustakaan keliling, pendidikan.***

## ***ABSTRACT***

To do the development for more known to the public library also presents a bookmobile service to allow residents to stay away from public libraries can take advantage of information services provided by the public library. The purpose of this study was to determine how to use the bookmobile service for users in Madiun by using Theory Use-Oriented developed Tefko Saracevic and Paul B's Office which includes RIR (Reason-Interaction-Result and using primary data obtained from questionnaires and secondary data obtained from interviews with respondents.).The results of this study describes awelds would predispose a person to take advantage of the mobile library service, then there will be interaction between the user and the mobile library, and after that the user will feel the results after the bookmobile service used the Beijing show.While grouping big reason the user is searching for reference tasks. The interaction that users feel mostly get the ease of finding information and the officer can help bring clarity to the information that users want. So that they gain comfort after uses the facilities provided by the mobile library. After they take advantage of the services provided so users get the result of the interaction process that most respondents get the satisfaction or gratification given officers perceived by respondents about the service in a mobile library.

***Keywords: Services, mobile library, education.***

## **Pendahuluan**

Pusat informasi dimana semua masyarakat bisa menikmati atau memanfaatkannya ialah perpustakaan. Selain sebagai pusat pengetahuan dan informasi, perpustakaan merupakan tempat yang cukup strategis sebagai tempat berkumpul komunitas untuk diskusi, bisa juga mencari bahan referensi tugas kuliah atau sekolah dan lain sebagainya. Semua pasti membutuhkan layanan dari perpustakaan apalagi untuk para mahasiswa dan pelajar atau bahkan masyarakat umum. Namun dengan adanya perpustakaan umum belum menjamin semua pengguna bisa memanfaatkan layanannya dikarenakan dari berbagai factor, salah satunya ialah lokasi yang jauh sehingga kesulitan dalam akses. Diadakannya perpustakaan keliling memungkinkan masyarakat yang tinggal jauh atau belum bisa memanfaatkan layanan perpustakaan umum dapat memanfaatkan layanan perpustakaan umum lewat perpustakaan keliling. Layanan perpustakaan keliling memiliki armada berupa kendaraan roda empat yang beroperasi di taman, car free day (CFD), maupun di SD Se-Kota Madiun. Layanan perpustakaan keliling adalah upaya untuk meluaskan layanan perpustakaan umum yang saat ini masih belum bisa terjangkau oleh semua masyarakat dan ternyata manfaat perpustakaan keliling berdampak positif di semua lapisan masyarakat. Sedangkan penelitian dikalangan panti asuhan, hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa program layanan perpustakaan keliling atau mobil pintar sangat bermanfaat dalam meningkatkan minat baca pada anak-anak di Panti Asuhan Putra Utama 1, Klender, Jakarta Timur<sup>5</sup>. Peningkatan minat baca dapat terlihat dari banyaknya anak-anak yang ikut berpartisipasi dalam setiap kegiatan di program mopin, seperti membaca, menggambar, permainan edukasi, menonton DVD edukasi, serta membaca puisi. Hal ini dengan didukung dari hasil survei yang dilakukan pada tahun 2009, hanya 26% warga Madiun yang gemar membaca pada tahun 2012 mengalami peningkatan menjadi 4,2% warga yang menyukai membaca serta pengunjung TBM naik 13.000 %.

Setelah memperhatikan hal-hal di atas, terlihat animo masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling. Dalam mengetahui gambaran

tersebut, peneliti menggunakan acuan model R-I-R (*Reason-Interaction-Result*) dalam pemanfaatan layanan informasi untuk mengukur pemanfaatan yang dilakukan pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling di Kota Madiun. Tiga dimensi dalam model R-I-R tersebut dapat mencerminkan proses ini, sehingga sesuai untuk memberikan gambaran proses pemanfaatan layanan yang dilakukan oleh pengguna layanan perpustakaan keliling di Kota Madiun. Maka dari itu disini perpustakaan keliling perlu memberikan layanan yang optimal dengan tujuan setiap pemustaka yang memanfaatkan layanan tersebut dengan akan merasakan kepuasan dan akan memanfaatkan lagi di waktu yang mendatang. Berdasarkan data, fakta dan fenomena tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih jauh lagi tentang bagaimana pemanfaatan layanan perpustakaan keliling bagi pengguna di Kota Madiun. Harapannya peneliti dapat mengetahui pemanfaatan layanan perpustakaan keliling sebagai sarana pengembangan perpustakaan kota Madiun serta kebutuhan akan informasi dari pemustaka dapat terpenuhi.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Keliling Bagi Pengguna di Kota Madiun yang melibatkan Reason, Interaction dan Result di dalam pemanfaatan layanan ?

### **Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Keliling**

Keberhasilan perpustakaan keliling adalah ketika pengguna sering memanfaatkan layanan perpustakaan keliling dengan baik serta dapat terpenuhi kebutuhannya. Sutarno (2006) mengatakan bahwa pendayagunaan atau pemberdayaan perpustakaan adalah suatu upaya memanfaatkan perpustakaan dan segala fasilitas yang tersedia baik oleh penyelenggara maupun oleh penggunanya secara maksimal. Perpustakaan mempunyai mengemban tugas yaitu mengupayakan adanya interaksi antar pemustaka dengan koleksi atau sumber informasi di perpustakaan serta fasilitas yang ada di perpustakaan sehingga bisa mengundang masyarakat maupun individu untuk memanfaatkan informasi yang

terdapat dalam koleksi tersebut guna memenuhi informasi pengguna.

### **Teori Nilai *Use-Oriented***

Pemanfaatan pelayanan informasi adalah suatu metode pengenalan pencari informasi dengan sumber informasi. Dengan teori use-oriented dapat dipergunakan untuk menilai pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan keliling terhadap pengguna. Selanjutnya yang ada hubungannya dengan pemanfaatan pelayanan informasi adalah R-I-R (*Reason-Interaction-Result*). Kemudian Saracevic, Tefko dan Paul B Kantor (1997) menyatakan bahwa pengguna layanan informasi yang disebut dengan R-I-R mengandung tiga dimensi luas yang merupakan cerminan nilai guna layanan, sebagai berikut :

#### 1. *Reason*

*Reason* merupakan alasan yang mendasari pengguna untuk menggunakan layanan. Dalam konteks ini yang perlu diperhatikan untuk menilai dimensi yang meliputi motif, tujuan, harapan pengguna dalam menggunakan layanan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui mengapa pengguna menggunakan layanan dan apa yang sebenarnya ingin diperoleh pengguna dari penggunaan layanan tersebut. Tefko Saracevic dan Paul B Kantor membagi alasan yang kemungkinan menjadi dasar bagi pengguna ketika menggunakan layanan menjadi tiga, yakni:

- a. Untuk alasan pengerjaan tugas atau pekerja tertentu, seperti penelitian, tugas dari sekolah, dll.
- b. Untuk alasan-alasan pribadi, baik dari segi kognitif, seperti untuk belajar dan memperbarui atau menambah informasi, ataupun dari segi afektif, misalnya untuk bersantai dan rekreasi.
- c. Untuk mendapatkan objek informasi, baik yang bersifat tangible maupun intangible, serta melakukan aktivitas tertentu.

#### 2. *Interaction*

Saat menggunakan layanan informasi, tentunya pengguna melakukan interaksi dengan layanan yang digunakan tersebut. Dari proses interaksi tersebut, pengguna akan mampu menilai atau mengevaluasi

berbagai aspek kualitas layanan yang digunakannya<sup>11</sup>. Beberapa hal dalam pelayanan yang perlu mendapat penilaian dari pengguna sebagai hasil interaksi antara pengguna dengan layanan adalah tentang:

- a. Ketersediaan dan kemudahan akses dari koleksi yang dilayankan
- b. Pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan atau koleksi
- c. Lingkungan sekitar tempat terjadinya pelayanan, termasuk tentang kebijakan, fasilitas, staff, dan peralatan penunjang.

### 3. *Result*

Pemanfaatan pengguna terhadap layanan yang diberikan perpustakaan juga akan tercermin pada timbal balik atau hasil yang pengguna dapatkan setelah menggunakan layanan informasi tersebut. Menurut Tefko Saracevic dan Paul B. Kantor, hasil-hasil dari penggunaan layanan tersebut dapat berupa hasil kognitif, afektif, keberhasilan menyelesaikan tugas, keberhasilan dalam hal pemenuhan kehendak, hasil dari segi waktu, dan uang. Untuk mendapatkan kejelasan mengenai dimensi teori nilai *use-oriented* tersebut, berikut adalah gambar dimensi model teori nilai *use-oriented*.

## **Pengguna Perpustakaan**

Terlebih dahulu muncul istilah dari pengguna perpustakaan sebelum munculnya istilah pemustaka. Sutarno NS (2008 : 150) dalam “*Kamus Perpustakaan dan Informasi*” mendefinisikan bahwa pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan. Ternyata umur tidak menjadi hambatan untuk memanfaatkan layanan perpustakaan, sebab pengunjung perpustakaan dari anak-anak sampai orang dewasa bahkan lansia juga memanfaatkan layanan perpustakaan. Alasan pengguna memanfaatkan layanan perpustakaan bukan hanya mencari buku-buku pelajaran namun pengguna juga akan mencari buku cerita bergambar, bisa juga buku ilmiah atau jenis koleksi yang lain. Selain itu pengguna pasti mempunyai karakteristik dan kebutuhan yang berbeda.

## **Analisis Data**

### **Alasan (Reasons)**

Ketika responden memanfaatkan layanan perpustakaan tentunya mereka mempunyai tujuan atau alasan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, atau hal itu juga lebih sering disebut motivasi. Sedangkan menurut Hellriegel dan Slocum (1979) motivasi adalah tujuan yang muncul dari diri seseorang yang ditunjukkan dengan apa yang dilakukan sehingga orang tersebut menggunakan layanan tersebut. Pemanfaatan dapat dimakutkan penggunaan suatu hal yang dapat member nilai tambah atau memiliki dampak baik terhadap individu, organisasi maupun masyarakat luas, nilai tambah tersebut dapat berupa perolehan informasi untuk kebutuhan pekerjaan ataupun kebutuhan pribadi, peningkatan perekonomian dan peningkatan kemampuan membaca dan literasi (McClure dan Bertot, 1997). Hasil yang didapat peneliti dari penyebaran kuesioner kepada responden bahwa alasan mereka memanfaatkan layanan perpustakaan keliling adalah karena tempat yang nyaman untuk mencari referensi tugas sekolah sebanyak 57% berpendapat setuju berdasarkan tabel 3.5 pada bab sebelumnya. Sebagian besar pengguna memanfaatkan layanan untuk mencari referensi sebagai sarana mengerjakan tugas sekolah. Sepertihalnya yang dikatakan Krech, Crutchfield dan Ballachey, (1992:99) karena dengan adanya kebutuhan untuk memecahkan masalah yang dihadapi maka seseorang termotivasi untuk mencari tambahan pengetahuan melalui berbagai media masa dan sumber-sumber informasi yang banyak disediakan oleh perpustakaan.

Setiap orang pasti membutuhkan informasi, karena disaat kita memiliki keterbatasan informasi maka inilah yang menyebabkan seseorang mempunyai motif ingin tahu segala sesuatu yang dapat meningkatkan pengetahuan. Pada tabel 3.7 menunjukkan responden mengunjungi perpustakaan keliling untuk kebutuhan referensi tugas yang didapat. Data hasil penelitian menyebutkan bahwa responden yang sangat setuju menggunakan layanan perpustakaan keliling untuk kebutuhan referensi tugas sebanyak 35% dan 32% responden mengatakan setuju. Seperti penelitian yang dilakukan Charles R, McClure dan John Carlo Bertot (1998) terhadap pemanfaatan layanan di perpustakaan umum di Pennsylvania, dimana

motif atau alasan sebagian besar pengguna mengunjungi perpustakaan adalah untuk membaca buku dan belajar kelompok sebanyak 74%. Tentunya motivasi lah yang selalu mempengaruhi pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan keliling. Seperti pada tabel 3.12 sebanyak 48% responden mengatakan setuju memanfaatkan layanan perpustakaan keliling sebagai sarana relaksasi dimana mereka menganggap perpustakaan keliling merupakan tempat mencari kenyamanan dan ketenangan ketika mengalami masalah personal. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Ayu Bakti Utami (2012) berjudul “*Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Bagi Kalangan Remaja*”. Dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengguna tidak hanya memanfaatkan layanan untuk sekedar menambah pengetahuan, memanfaatkan fasilitas, tetapi juga sebagai tempat rekreasi atau hiburan. Latar belakang pemenuhan kebutuhan informasi adalah dengan adanya motivasi dari dalam individu mereka, seperti yang dijelaskan Nawawi (2001:351) bahwa motivasi (*motivation*) kata dasarnya ialah ‘*move*’ yang berarti dorongan, sebab atau alasan orang melakukan sesuatu. Dapat disimpulkan dari data hasil penelitian diatas pengguna akan memanfaatkan layanan perpustakaan keliling karena mereka merasa membutuhkan suatu informasi dengan harapan bisa memenuhi kebutuhannya dengan memanfaatkan layanan perpustakaan keliling tersebut.

### **Interaksi (Interaction)**

Pada dasarnya pelayanan perpustakaan adalah upaya yang dilakukan untuk penyebarluasan informasi, koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki agar dapat dimanfaatkan dengan optimal oleh pemakai. Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun non-buku, yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya (Ibrahim Bafadal, 2009). Ketika seseorang menggunakan suatu layanan, orang tersebut otomatis akan berinteraksi dengan layanan itu. Sama halnya dengan memanfaatkan layanan perpustakaan pengguna juga akan berinteraksi dengan perpustakaan. Sutarno N.S (2004) mengatakan bahwa



Perpustakaan diibaratkan sebagai Universitas Rakyat, karena menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dan berbagai disiplin ilmu, dan pemakainya oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali. Data hasil penelitian pada tabel 3.23 sebanyak 42% responden berpendapat bahwa kualitas sumber informasi yang diberikan oleh perpustakaan keliling up to date. Pada tabel 3.28 menunjukkan bahwa 50% responden berpendapat setuju serta 31% berpendapat sangat setuju ketika akan meminjam buku harus melalui ketentuan atau kebijakan yang berlaku. Bafadal (2009) mengatakan pembuatan kebijakan atau tata tertib di dalam perpustakaan sangat penting dalam usaha pembinaan dan pengembangan perpustakaan. Terkesan adil dan mudah dijalankan oleh pengguna dengan adanya kebijakan atau ketentuan yang berlaku secara menyeluruh. Untuk penilaian sikap dan perilaku pelayanan petugas, pada tabel 3.31 sebanyak 43% responden berpendapat sangat setuju dan 31% berpendapat setuju bahwa sikap petugas sabar, ramah dan telaten dalam melayani pengguna. Hal ini sejalan dengan Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L.L (1996) dalam bukunya *“Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation”* yang menyatakan bahwa tata karma atau kesopanan harus dimiliki oleh pustakawan dalam melayani pemustaka, serta memiliki komunikasi yang baik yang artinya pustakawan memberikan informasi kepada pemustaka dalam bahasa yang dapat mereka pahami.

### **Hasil (Result)**

Hasil yang didapat dari pemanfaatan layanan perpustakaan keliling akan menunjukkan apakah layanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling sudah berhasil atau belum dalam memberikan fasilitas kepada pengguna layanan. Hampir semua pengguna layanan perpustakaan keliling adalah pelajar, mereka memanfaatkan layanan untuk mencari kebutuhan referensi dalam mengerjakan tugas sekolah. Karena banyak informasi yang ada di perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Pada tabel 3.35 sebanyak 38% responden berpendapat sangat setuju dan 35% berpendapat setuju dengan hal tersebut. Hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Devi Fransisca (2013) yang

mengatakan pengguna berkunjung pada perpustakaan karena untuk memenuhi kebutuhan informasinya, mereka berkunjung pada perpustakaan untuk mencari informasi, mereka mencari informasi untuk memenuhi kebutuhan seperti menyelesaikan tugas, menyelesaikan pekerjaan maupun untuk menambah informasi. Pada dasarnya seseorang akan merasa puas jika mereka dapat menemukan hasil yang diinginkan atau dapat memenuhi kebutuhannya. Pada tabel 3.40 tentang kepuasan informasi bahwa 37% responden berpendapat setuju dan 34% berpendapat sangat setuju karena setelah mengunjungi layanan perpustakaan keliling mereka merasa sangat puas karena dapat memberikan informasi yang diinginkan. Hasil penelitian ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Wexley dan Yulk (1988) bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang yang berarti apabila seseorang terpenuhi kebutuhannya maka orang tersebut akan merasakan kepuasan.

Kejelasan sumber informasi juga penting untuk kemajuan perpustakaan keliling. Pada tabel 3.48 sebanyak 39% responden berpendapat setuju, dan 40% berpendapat sangat setuju bahwa harapan mereka ketika menggunakan layanan perpustakaan keliling ini adalah kejelasan sumber informasi yang didapat. Pernyataan ini berkaitan dengan yang dikatakan Suwarno (2009) dalam konteks psikologi perpustakaan yang baik adalah yang mempertimbangkan koleksi yang dimiliki berdasarkan pada tingkat perkembangan penggunaannya. Berdasarkan data hasil penelitian pada tabel 3.49 bahwa responden berharap prosedur pelayanan memberikan kemudahan bagi pengguna. Dari pernyataan tersebut sebanyak 41% responden berpendapat setuju dan 45% berpendapat sangat setuju. Sepertihalnya juga yang dikatakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima. Perpustakaan keliling memegang peranan yang sangat penting untuk semua kalangan masyarakat, tidak hanya menyediakan informasi melainkan untuk pendidikan, penelitian dan pelestasi khasana budaya bangsa serta tempat rekreasi yang sehat, murah dan bermanfaat (Sutarno, 2006). Dari pernyataan diatas, sesuai dengan hasil penelitian pada tabel 3.57 responden dengan pendapat setuju sebanyak 48% dan yang berpendapat sangat setuju

sebanyak 34% responden tidak perlu mengeluarkan dana dalam menggunakan layanan perpustakaan keliling ini. Hasil penelitian pada tabel 3.58 bahwa responden dengan pendapat setuju sebanyak 55% jika responden merasa hemat karena tidak perlu mencari ke sumber lain ketika mereka membutuhkan informasi, dikarenakan koleksi yang ada di perpustakaan keliling cukup lengkap. Demikian menurut Siregar (1998) yang dimaksud dengan koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada pengguna, guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi. Dapat diperjelas bahwa koleksi perpustakaan ialah keseluruhan bahan pustaka yang dikumpulkan dalam perpustakaan serta dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi, begitu juga dengan perpustakaan keliling yang selalu mengutamakan kelengkapan koleksi demi kepuasan pengguna.

## **Kesimpulan**

### **Alasan (Reasons)**

Pemanfaatan dapat dimaksudkan penggunaan suatu hal yang dapat member nilai tambah atau memiliki dampak baik terhadap individu, organisasi maupun masyarakat luas, Hasil yang didapat peneliti dari penyebaran kuesioner kepada responden bahwa alasan mereka memanfaatkan layanan perpustakaan keliling adalah karena tempat yang nyaman untuk mencari referensi tugas sekolah sebanyak 57% berpendapat setuju berdasarkan tabel 3.5 pada bab sebelumnya. Setiap orang pasti membutuhkan informasi, karena disaat kita memiliki keterbatasan informasi maka inilah yang menyebabkan seseorang mempunyai motif ingin tahu segala sesuatu yang dapat meningkatkan pengetahuan. Tentunya motivasi lah yang selalu mempengaruhi pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan keliling. Data hasil penelitian menyebutkan bahwa responden yang sangat setuju menggunakan layanan perpustakaan keliling untuk kebutuhan referensi tugas sebanyak 35% dan 32% responden mengatakan setuju. Dapat disimpulkan dari data hasil penelitian diatas pengguna akan memanfaatkan layanan perpustakaan keliling karena mereka merasa mmembutuhkan suatu

informasi dengan harapan bisa memenuhi kebutuhannya dengan memanfaatkan layanan perpustakaan keliling tersebut.

### **Interaksi (Interaction)**

Ketika seseorang menggunakan suatu layanan, orang tersebut otomatis akan berinteraksi dengan layanan itu. Sama halnya dengan memanfaatkan layanan perpustakaan pengguna juga akan berinteraksi dengan perpustakaan. Perpustakaan diibaratkan sebagai Universitas Rakyat, karena menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dan berbagai disiplin ilmu, dan pemakainya oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali. Data hasil penelitian pada tabel 3.23 sebanyak 42% responden berpendapat bahwa kualitas sumber informasi yang diberikan oleh perpustakaan keliling up to date. Saat menggunakan layanan, pengguna harus mematuhi kebijakan yang berlaku. Pada tabel 3.28 menunjukkan bahwa 50% responden berpendapat setuju serta 31% berpendapat sangat setuju ketika akan meminjam buku harus melalui ketentuan atau kebijakan yang berlaku. Adanya kebijakan ini layanan perpustakaan keliling dapat dimanfaatkan dan berjalan dengan baik serta efektif. Sikap dan perilaku yang baik dari pustakawan atau petugas perpustakaan sangatlah penting karena akan mempengaruhi kesuksesan pelayanan terhadap pengunjung. Peralatan yang memadai dan masih layak pakai juga termasuk bagian dominan dari perpustakaan keliling, maka dari itu jika peralatan sudah tidak layak pakai akan mengakibatkan kesenjangan antara pengguna dan perpustakaan keliling.

### **Hasil (Result)**

Hampir semua pengguna layanan perpustakaan keliling adalah pelajar, mereka memanfaatkan layanan untuk mencari kebutuhan referensi dalam mengerjakan tugas sekolah. Pada tabel 3.35 sebanyak 38% responden berpendapat sangat setuju dan 35% berpendapat setuju dengan hal tersebut. Pada dasarnya seseorang akan merasa puas jika mereka dapat menemukan hasil yang diinginkan atau dapat memenuhi kebutuhannya. Sebanyak 41% responden berpendapat sangat setuju bahwa mereka merasa puas dan percaya diri terhadap sumber

informasi setelah menggunakan layanan perpustakaan keliling ini. Dengan adanya perpustakaan keliling pengguna akan terbantu untuk mencari informasi yang diinginkan serta dapat meminjam buku kapan saja sesuai kebutuhan. Setelah memanfaatkan layanan perpustakaan keliling pengguna merasa tidak perlu lagi membuang tenaga dan waktunya untuk mencari ke sumber yang lain saat mencari informasi.

### **Daftar Pustaka**

- Agustini, Ninis. 2003. Laporan Penelitian : *Hubungan Antara Kemampuan Berbahasa Inggris Dengan Pemanfaatan Perpustakaan dan Prestasi Belajar Mahasiswa*. Bandung: UNPAD.
- Bafadal, Ibrahim (1996) Pengelolaan perpustakaan sekolah. Jakarta: Bumi Aksa.
- Bagong Suyanto, "Teknik Pengumpulan Data", (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005).
- Barnsley, J. dan Ellis, D. (1992). *Research for change: participatory action research for community group*. Vancouver, BC: Women's Research Centre.
- Cook, Colleen,*et.al.* (2001). "LibQUAL: Service Quality Assessment in Research Libraries". *International Federation of Library Association and Institution (IFLA) Journal*. 27 (4), p. 265-268.
- Cook, Colleen and Fred, M. H. (2001). "User Perception of Lybrary Service Quality: A LibQUAL: Qualitative Study". *Library Trends*, 9 (4), Spring, p.548-584.
- Darmono, Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah, (Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia, 2001).
- Darmono (2001) anajemen dan tata kerja perpustakaan sekolah. Jakarta: Grasindo.
- Haryono, T. (1998). Kriteria pelayanan perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7 (1): 15-17.
- Handoko. 2007. *Pengaruh Pemanfaatan Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Siswa SDN Tegalrejo 1 Yogyakarta*. Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN.

- Komariah, Neneng. 2009. Laporan Penelitian : Hubungan Pemanfaatan Perpustakaan Dengan Literasi Informasi Pengguna. Bandung: UNPAD.
- Lasa, H.S. 2005. "Manajemen Perpustakaan". Yogyakarta: Gama Media.
- McClure Charles R. and John Carlo Bertot, 1998. Public Library Use In Pennsylvania : Identifying Uses, Benefit, and Ompacts Final Repor.
- Mustafa, badollahi. "Promosi jasa perpustakaan". Jakarta: Universitas Terbuka, 1996.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991). *Delivering Service Quality*, New York: Free Press.
- Pendit, Putu Laxman, 1992. "Makna Informasi : lanjutan dari sesuatu perdebatan" Dalam Bunga rampai 40 tahun Pendidikan Ilmu Perpustakaan di Indonesia Ed. A Bangun. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Penelitian Permatasari, A (2012). Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi: Syudi Deskriptif Tentang Kebutuhan Informasi Melalui KepuasanPengguna dan Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI, *Jurnal Universitas Airlangga Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Saracevic, Tefko dan Paul B Kantor. 1997. Studying the Value of Library and Information Services. Part 1 Establishing a Theoretical Framework. *Journal of the American Society for Information Science*, 48(6):527-542.
- Schiffman, L. and Kanuk, L.L. (2007). *Consumre Behavior*. Seventh Edition. Kasip, Zoelkifli. (Ahli Bahasa). (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Seracevic, Tefko dan Paul B Kantor (1997) Studying the Value of Library and Information Services. Part I Establishing a Theoretical Framework. *Journal of the American Society for Information Science*.

- Shalini R. Lihitkar (2008) *User Perceptions and Utilization of Library and Information Services of Information Centers in Nagpur City*. Nagpur University, Nagpur.
- Siregar, Belling. (2008). *Gedung dan Perlengkapan Perpustakaan*. Medan : Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.
- Siti Mila Y. (2013) *motivasi siswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan Universitas Petra*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Smith, Ian M. 1999. *What Do We Know About Public Library Use*. Aslib Proceedings. Vol 51, No.9, Oktober 1999-302.
- Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992).
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. ALFABETA, Bandung.
- Sulistyo-Basuki, 1991, *Periode Perpustakaan Indonesia, Remaja Rodiakarya, Indonesia*.
- Sutarno N.S (2004) *Manajemen Perpustakaan : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Sutarno. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tri B.S, Seno, 2013, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Keliling Terhadap Kemampuan Literasi Informasi “wanita tuna (wts)” Lokasi Gambilangu Semarang*, Skripsi, Sarjana Humaniora, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang.
- Utami, Ayu Bakti (2012). *Pemanfaatan layanan perpustakaan bagi kalangan remaja (studi deskriptif tentang motivasi pemanfaatan layanan perpustakaan di badan perpustakaan dan arsip Jawa Timur)*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Wexley dan Yulk (1988). *Teori Kepuasan Kerja*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).

- Wibowo A, Kukuh, 2010, Layanan Ekstensi (Perpustakaan Keliling) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Skripsi, Program Diploma III Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Winarso, Heru Puji. 2005. Sosiologi Komunikasi Massa. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Yasinta, Rahma. 2009. "Motivasi Siswa Dalam Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Pada Sekolah Menengah Atas Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (SMA RSBI)". Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya.