

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN
METODE LIBQUAL+™**

(Studi Evaluatif di Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata
Cicendo)

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains
Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Oleh:

Bella Milati Kamila

2001434

PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

BANDUNG

2024

LEMBAR HAK CIPTA

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN
METODE LIBQUAL+™ (Studi Evaluatif di Perpustakaan Pusat Mata
Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo)**

Oleh

Bella Milati Kamila

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni

© **Bella Milati Kamila**

Universitas Pendidikan Indonesia

2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

BELLA MILATI KAMILA

2001434

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN
METODE LIBQUAL+™**

(Studi Evaluatif di Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata
Cicendo)

Disetujui dan disahkan,

Pembimbing I



Dr. Riche Cynthia Johan, M. Si.

NIP. 197611152001122001

Pembimbing II



Ardiansah, M.I.Kom.

NIP. 920200419921220101

Mengetahui

Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi



Dr. Linda Setiawati, M. Pd.

NIP. 19690821994122001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan skripsi saya dengan judul “**Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo**” beserta seluruh isinya sepenuhnya benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, April 2024

Yang Membuat Pernyataan

Bella Milati Kamila

NIM: 2001434

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberkahi petunjuk dan ilham atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo”. Shalawat serta salam senantiasa diucapkan kepada junjungan umat muslim Nabi Muhammad SAW, pada keluarga dan para sahabat.

Penulisan tugas akhir karya tulis ilmiah berupa skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi yang berasal dari Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Pendidikan Indonesia. Penulisan tugas akhir berupa skripsi ini masih jauh dari kata tulisan yang sempurna, namun penulis berharap karya ilmiah berupa skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi pembaca dan memberikan inspirasi bagi peneliti selanjutnya supaya dapat mengembangkan hasil penelitian yang berkelanjutan.

Penulisan skripsi ini tidak serta merta ditulis tanpa arah, melainkan disertai arahan dan dukungan dari pihak yang terlibat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besar kepada pihak-pihak yang terlibat. Pada skripsi ini, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pembaca supaya dapat lebih baik lagi, karena penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis harap, skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi pembaca dan pihak terkait sebagai bentuk ilmu yang bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, Agustus 2024



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti ucapkan *Alhamdulillah* berkat rahmat dan ilham dari Allah SWT. Penulis merasa sangat bersyukur atas segala usaha dan do'a yang sudah dipanjatkan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah berupa skripsi. Seluruh hasil usaha peneliti selama menyusun skripsi tidak lepas berkat adanya do'a dan dukungan dari para pihak yang terlibat, diantaranya:

1. Penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Rachmat dan Ibu Rosmana yang selalu memberi dukungan serta do'a selama penulis mengenyam pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia, dari awal perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir.
2. Penulis ucapkan terimakasih kepada Qonita Dini, kakak penulis nomor 3 yang senantiasa memberi dukungan dan do'a kepada penulis, serta tidak lupa kakak penulis selalu memberi semangat serta uang jajan selama penulis menjalani perkuliahan.
3. Penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Linda Setiawati, M. Pd. selaku Ketua Program Studi Universitas Pendidikan Indonesia sebagai Dosen Pembimbing Akademik penulis yang senantiasa memberikan arahan serta waktu luang kepada penulis dimulai dari pengajuan proposal skripsi hingga menjelang sidang.
4. Penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Riche Cynthia Johan, M. Si. selaku Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia sebagai Dosen Pembimbing 1 penulis yang senantiasa memberi arahan, bimbingan serta masukan dan saran kepada penulis terkait penulisan karya ilmiah skripsi.
5. Penulis ucapkan terimakasih kepada Bapak Ardiansah, M.I.Kom. sebagai Dosen Pembimbing 2 penulis yang senantiasa memberi arahan, dukungan, berbagai masukan dan saran kepada penulis terkait penulisan karya ilmiah. Selain itu, peneliti ucapkan terimakasih kembali pada Pak Ardiansah yang senantiasa membantu peneliti dalam pengajuan MoU berupa PKS dan IA

sehingga penulis dapat melakukan kegiatan penelitian di Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo.

6. Penulis ucapkan terimakasih kepada Bapak Bagus Ramdan, S. Sos. sebagai Pustakawan Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo yang senantiasa membantu penulis, memberi dukungan dan do'a serta memberi arahan dan bimbingan selama kegiatan penelitian di PMN RSM Cicendo.
7. Penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu Nurriska Amalina, S. Pd. Selaku pustakawan di Universitas Komputer Indonesia yang telah bersedia menjadi *Expert Judgement* instrument penelitian.
8. Penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu Yuyu Wulandari, M.I.Kom. yang senantiasa memberi semangat dan arahan kepada penulis selama kegiatan perkuliahan hingga dalam penyusunan tugas akhir.
9. Penulis ucapkan terimakasih kepada seluruh dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Pendidikan Indonesia yang senantiasa memberikan bimbingan berupa pembelajaran dan ilmu pengetahuan selama kegiatan perkuliahan.
10. Penulis ucapkan terimakasih kepada Bapak Riksa Ahmad Permana yang telah membantu penulis dalam hal administrasi dari awal perkuliahan hingga menjelang sidang.
11. Penulis ucapkan terimakasih kepada Selly Marzela Nurhalizah, sebagai teman penulis sejak SMA yang selalu meluangkan waktunya untuk mendengar keluh kesah penulis, dan selalu memberi semangat kepada penulis selama mengerjakan tugas akhir,.
12. Penulis ucapkan terimakasih kepada Shafira Haniifah, sebagai teman yang sudah menemani penulis selama perkuliahan, teman nongkrong dan menugas di *coffee shop*, teman PPL, teman curhat, dan teman yang selalu memberi semangat serta membantu penulis dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami penulis ketika mengerjakan tugas akhir.

13. Penulis ucapkan terimakasih kepada Ananda Sitti Nuur Fauziyyah, sebagai teman penulis dari awal perkuliahan, teman PPL, teman satu bimbingan yang saling memberi semangat dan motivasi, serta teman berkeluh kesah yang selalu memberi masukan dan saran bijak kepada penulis.
14. Seluruh teman perkuliahan baik teman satu kelas, teman KKN, teman PPL dan P3K, dan teman lainnya yang penulis kenali selama perkuliahan. Terimakasih sudah memberi warna kehidupan perkuliahan dan masa muda bagi penulis. Terimakasih sudah memberikan momen yang indah bagi penulis.
15. Penulis ucapkan terimakasih kepada seluruh civitas hospitalia Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

ABSTRAK

Bella Milati Kamila (2001434). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQUAL+™ (Studi Evaluatif di Perpustakaan Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo)

Skripsi, Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia (2024).

Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo sebagai bentuk perpustakaan khusus di lingkungan rumah sakit memiliki peran penting sebagai pusat sumber informasi bagi pengguna layanan perpustakaan khususnya di bidang kesehatan. Pada penyelenggaraan layanan perpustakaan rumah sakit, untuk mencapai tujuan, visi dan misi perpustakaan, maka perpustakaan perlu memperhatikan berbagai aspek yang ada di perpustakaan, salah satunya adalah layanan perpustakaan. Guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo maka diperlukan adanya evaluasi untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang sudah diberikan kepada pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo, khususnya pada layanan fisik berdasarkan dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari *Affect of Service* (kinerja pustakawan dan petugas perpustakaan), *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), dan *Library as Place* (sarana prasarana perpustakaan). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 87 responden. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo menggunakan metode LibQUAL+™ secara keseluruhan mendapatkan nilai “cukup puas” dari pemustaka, namun layanan yang diterima belum ada yang mencapai harapan yang diinginkan pemustaka atau berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*). Dari hasil penelitian, dimensi *Affect of Service* memiliki rentang skor penilaian *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* tertinggi, kemudian nilai AG dan SG tertinggi kedua adalah dimensi *Library as Place*, dan rentang skor AG dan SG terendah adalah dimensi *Information Control*.

Kata Kunci: Metode LibQUAL+™, Kualitas Layanan Perpustakaan, Perpustakaan Rumah Sakit

ABSTRACT

Bella Milati Kamila (2001434). Evaluation of Library Service Quality Using the LibQUAL+™ Method (Evaluative Study at Cicendo National Eye Center Hospital)

Thesis, Library and Information Science Study Program, Faculty of Education, Universitas Pendidikan Indonesia (2024).

The PMN Library of Cicendo Eye Hospital as a special library in a hospital environment has an important role as a center of information sources for library service users, especially in the health sector. In organizing hospital library services, to achieve the goals, vision and mission of the library, the library needs to pay attention to various aspects in the library, one of which is library services. In order to improve the quality of the PMN Library service of Cicendo Eye Hospital, an evaluation is needed to measure the extent to which the quality of services has been provided to users. This study aims to determine the quality of the PMN Library service of Cicendo Eye Hospital, especially in physical services based on the LibQUAL+™ dimension consisting of Affect of Service (performance of librarians and library staff), Information Control (quality of information and access to information), and Library as Place (library facilities and infrastructure). This study uses a descriptive method through a quantitative approach. The sampling technique uses purposive sampling with a total of 87 respondents. The results of the study showed that the quality of the PMN Library services at Cicendo Eye Hospital using the LibQUAL+™ method overall received a "quite satisfactory" score from users, but none of the services received had reached the expectations desired by users or were within the tolerance limit (zone of tolerance). From the results of the study, the Affect of Service dimension had the highest range of Adequacy Gap (AG) and Superiority Gap assessment scores, then the second highest AG and SG values were the Library as Place dimension, and the lowest AG and SG score ranges were the Information Control dimension.

Keywords: Hospital Libraries, Library Service Quality, LibQUAL+™

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5. Struktur Organisasi.....	14
BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Perpustakaan.....	16
2.2 Layanan Perpustakaan	21
2.3 Kualitas Layanan Perpustakaan.....	25
2.4 Evaluasi Layanan Perpustakaan	29
2.5 Metode LibQUAL+™	32
2.6 Penelitian Terdahulu	36
2.7 Kerangka Berpikir	40
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Partisipan	42

3.3 Populasi dan Sampel	42
3.4 Instrumen Penelitian.....	44
3.5 Prosedur Penelitian.....	49
3.6 Analisis Data.....	50
BAB IV	54
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Karakteristik Responden	54
4.2 Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi <i>Affect of Service</i> (Kinerja Pustakawan dan Petugas di Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo).	57
4.3 Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi <i>Information Control</i> (Kualitas Informasi dan Akses Informasi).	66
4.4 Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi <i>Library as Place</i> (Sarana dan Prasarana Perpustakaan).	81
BAB V.....	101
SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	101
5.1 Simpulan.....	101
5.2.Implikasi	102
5.3 Rekomendasi	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Koleksi Perpustakaan PMN RSM Cicendo Tahun 2023.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 3.3 Hasil Kriteria Uji Validitas.....	47
Tabel 3.4. Hasil Uji Reabilitas.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Perpustakaan.....	56
Tabel 4.5 Layanan Perpustakaan PMN RSM Cicendo yang Sering Digunakan...57	
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata AS1.....	58
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata AS2.....	59
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata AS3.....	59
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata AS4.....	60
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata AS5.....	60
Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata AS6.....	61
Tabel 4.12 Nilai Rata-Rata AS7.....	62
Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata AS8.....	62
Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Affect of Service</i> Per-Indikator.....	63

Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Affect of Service</i>	64
Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata IC9.....	67
Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata IC10.....	67
Tabel 4.18 Nilai Rata-Rata IC11.....	68
Tabel 4.19 Nilai Rata-Rata IC12.....	69
Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata IC13.....	69
Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata IC14.....	70
Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata IC15.....	70
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata IC16.....	71
Tabel 4.24 Nilai Rata-Rata IC17.....	72
Tabel 4.25 Nilai Rata-Rata IC18.....	72
Tabel 4.26 Nilai Rata-Rata IC19.....	73
Tabel 4.27 Nilai Rata-Rata IC20.....	73
Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata IC21.....	74
Tabel 4.29 Nilai Rata-Rata IC22.....	75
Tabel 4.30 Nilai Rata-Rata IC23.....	75
Tabel 4.31 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Information Control</i> Per-Indikator.....	76
Tabel 4.32 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Information Control</i>	77
Tabel 4.33 Nilai Rata-Rata LP24.....	82
Tabel 4.34 Nilai Rata-Rata LP25.....	82
Tabel 4.35 Nilai Rata-Rata LP26.....	83
Tabel 4.36 Nilai Rata-Rata LP27.....	83

Tabel 4.37 Nilai Rata-Rata LP28.....	84
Tabel 4.38 Nilai Rata-Rata LP29.....	84
Tabel 4.39 Nilai Rata-Rata LP30.....	85
Tabel 4.40 Nilai Rata-Rata LP31.....	85
Tabel 4.41 Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Library as Place</i> Per-Indikator.....	86
Tabel 4.42 Nilai Rata-Rata Pernyataan Dimensi <i>Library as Place</i>	87
Tabel 4.43 Nilai Rata-Rata Pernyataan Kualitas Layanan Perpustakaan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Menggunakan Metode LibQUAL+™.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ruang Koleksi dan Ruang Baca Perpustakaan.....	7
Gambar 2. Ruang Akses Internet dan Komputer.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing.....	114
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	115
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian PMN RSM Cicendo.....	116
Lampiran 4 Surat <i>Expert Judgement</i>	117
Lampiran 5 Buku Bimbingan.....	119
Lampiran 6 Hasil <i>Cek Index Similiarity</i>	121
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....	122
Lampiran 8 Kuesioner Berupa <i>Google Form</i>	128
Lampiran 9 Tabulasi Data Hasil Penelitian: Nilai Persepsi.....	130
Lampiran 10 Tabulasi Data Hasil Penelitian: Nilai Harapan Minimum.....	132
Lampiran 11 Tabulasi Data Hasil Penelitian: Nilai Harapan Ideal.....	134
Lampiran 12 Dokumentasi Lokasi Penelitian: Perpustakaan PMN RSM Cicendo.....	136
Lampiran 13. Biodata Peneliti.....	139

DAFTAR PUSTAKA

- Ajebomogun, F. O., & Diyaolu, O. B. (2018). Availability of library facilities, knowledge sharing as determinants of job performance of library staff in Southwest Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 1.
- Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 33-41.
- Anyaoku, E.N. (2015). Evaluating Undergraduate Students Awareness and Use of Medical Library Resources: A Study of Nnamdi Azikiwe University, Nigeria. *International Journal of Library Science*, 4(3), 53-58. doi: <http://dx.doi.org/10.5923/j.library.20150403.02>
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ariyanti, H., & Hanum, A. N. L. (2020). Evaluasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 9(4). doi: <https://dx.doi.org/10.26418/jppk.v9i4.40414>
- Arifin, Z. (2014). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Aisya, M., Santoso, B., & Harahap, W. R. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Koleksi Fiksi Terhadap Minat Baca Anak Didik Lapas (Andikpas) Di Perpustakaan Lembaga Pembinaan Khusus Anak (Lpka) Klas 1 Palembang. *Tadwin: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), 61-67. doi: <https://doi.org/10.19109/tadwin.v2i1.8388>
- Arisal, A. (2016). Kualitas Pelayanan Pustakawan Pada Badan Erpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 4(4).
- Aliza, D. N., & Ardoni, A. (2017). Penggunaan Metode LibQUAL+™ untuk

- Mengukur Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan UNP. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 6(1), 210-219. doi: <https://doi.org/10.24036/8379-0934>
- Azwar, A. (2023). Pengaruh Desain Interiors Perpustakaan Terhadap Kenyamanan Pengguna di Perpustakaan IAIS SAMBAS. *Sospendis: Sosiologi Pendidikan dan Pendidikan IPS*, 1(2), 103-109.
- Basuki S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bamidele, Itunu A. et al. (2014) “Faculty Members Awareness and Use of Online Public Access Catalog (OPAC) Services at Babcock University, Nigeria: A Study”. *Information and Knowledge Management*, 4(11), 29- 37.
- Bilandzic, M., & Foth, M. (2013). Libraries as coworking spaces: Understanding user motivations and perceived barriers to social learning. *Library hi tech*, 31(2), 254-273. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/07378831311329040>
- Buwana, R. W. (2020). Membentuk sikap pelayanan pustakawan yang bercitra positif. *Jurnal Libraria*, 8(2), 211-230. doi: <http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v8i2.8030>
- Cahyono, T. Y. (2009). *Evaluasi Layanan Perpustakaan*. Perpustakaan UM.
- Creswell, J. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmono. (2004). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Daryanto. (2014). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dawilis, Y. N. (2022). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan

metode LibQual+ Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 4(2), 70-81. doi: <https://doi.org/10.24952/ktb.v4i2.4583>

Djaenudin, M., & Trianggoro, C. (2020). Inovasi Layanan Perpustakaan Khusus Dalam Ekosistem E-Research Dalam Mendukung Open Science: Studi Kasus Perpustakaan PDDI LIPI. *Al Maktabah*, 19(1). doi: <https://doi.org/10.15408/almaktabah.v19i1.21054>

Evalina, E. (2018). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Peprustakaan*, 2(1). doi: <https://doi.org/10.15548/jib.v2i1.26>

Eviendrita. (2020). Tipologi Manajemen Perpustakaan Khusus di Dalam Lembaga. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*. 4(1). doi: <https://doi.org/10.15548/jib.v4i1.73>

Fadhli, R., Bustari, M., Suharyadi, A., & Firdaus, F. M. (2021). Manajemen perpustakaan sekolah: Teori dan praktik. *Pena Persada (Issue October)*.

Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke LibQUAL*. Jakarta: Sagung Seto.

Fatimah, F. (2018). Perpustakaan, manfaat, kelebihan dan kekurangan. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 2(1), 30-35. doi: <https://doi.org/10.15548/jib.v2i1.27>

Farida, N. (2012). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Peprustakaan Terhadap Produktivitas Kerja Petugas Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Pacitan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 157-162.

Fikri, R., & Prasetyawan, Y. Y. (2019). Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan

Universitas Semarang Menggunakan LibQual+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 671-680.

Geda, F. (2021). The Roles of Medical Library in Information Seeking Behavior of Health Care Professional: A Review of the Literature. *Journal of Hospital Librarianship*, 21(4), 405-461. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/15323269.2021.1982263>

Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Himayah, H. (2013). Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi. *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 1(1), 1-6.

Hermadilla, E. J., & Salim, T. A. (2022). Tinjauan literatur sistematis digitalisasi koleksi antikuariat di perpustakaan khusus. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 18(1), 128-143. doi: <https://doi.org/10.22146/bip.v18i1.2367>

Hugar, J. G., & Kannappanavar, B. U. (2019). Library Facilities, Sources and Services in the Medical and allied Colleges in Goa State: A Study. *Library Philosophy and Practice*, 1-19.

Husni, L., Rusmono, D., & Margana, H. H. (2016). Hubungan Antara Shelving Dengan Proses Temu Balik Informasi Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. *EduLibinfo*, 3(1).

Ibrahim, A. (2014). *Pengantar ilmu perpustakaan dan kearsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu.

Ikolo, V. E. (2022). Role of Medical/Health Librarians in Promoting the Use of

- Medical Library Resources and Services. In *Technological Advancements in Library Service Innovation* (pp. 169-180). IGI Global. doi: <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-7998-8942-7.ch010>
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Iswati, Aribowo, H. & Ignaitius, J. (2018). Peran Pustakawan Pada Perpustakaan Khusus dalam Menunjang Kinerja Internal Lembaga Konsultan Manajemen (Sebuah Kajian Literatur). *Jurnal Eksekutif*, 15(1), 42-52.
- Khatibah, K. (2016). Komunikasi Pustakawan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 8(01), 23-27. doi: <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v8i1.61>
- Khoram, S., Amiri, M., & Saberi. (2020). Evaluating the Quality of Health Information Services in Public Libraries: an Experience from Iran. *Library Management*, 42(3), 197-213. doi: <https://doi.org/10.1108/LM-01-2020-0001>
- Kuncoro, M. (2021). *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Li, L. H., Wu, F., & Su, B. (2018). Impacts of library space on learning satisfaction—An empirical study of university library design in Guangzhou, China. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(6), 724-737. doi: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2018.10.003>
- Luthfiyah, F. (2015). Manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 189-202. doi: <https://doi.org/10.19109/elidare.v1i2.676>
- Manaf, S. (2020). Peran pustakawan dalam perkembangan perguruan tinggi. *Riayah Journal Sosial dan Keagamaan*, 42-51.
- Mahmood, K., Ahmad, S., Ur Rehman, S., & Ashiq, M. (2021). Evaluating library

service quality of college libraries: the perspective of a developing country. *Sustainability*, 13(5), 2989. doi: <http://dx.doi.org/10.3390/su13052989>

Mashud, A. R. (2020). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam prespektif libqual+TM. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(2), 63-74. doi: <https://doi.org/10.18592/pk.v8i2.5133>

Masiani, K. (2015). Mempertahankan Keberadaan Perpustakaan Khusus dalam Globalisasi Informasi. *Jurnal Pari* 1(1), 37-4. doi: <http://dx.doi.org/10.15578/jp.v1i1.132>

Nasibi-Sis, H., Valizadeh-Haghi, S., Zare, S., & Orazi, A. (2019). Service quality assessment of hospital libraries: A LibQUAL+ Survey. *Librrary. Philosophy. Practice*.

Persia, A., N. & Rohmiyati, Y. (2013). Peran Perpustakaan Anak di Rumah Sakit Kanker “Dharmais” Jakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. 2(3), 83-96.

Prastowo, A. (2018). Sumber Belajar dan Pusat Sumber Belajar: Teori dan Aplikasinya di Sekolah / Madrasah. Depok: *Prenadamedia*.

Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.

Priyono, D. (2020). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.

Putra, T. Y., & Ardoni, A. (2024). Evaluasi Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta. *Journal of Student Research*, 2(2), 147-166. doi: <https://doi.org/10.55606/jsr.v2i2.2839>

- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahma, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0. *Unilib: Jurnal Perpustakaan*, 13(2). doi: <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol13.iss2.art4>
- Reitz, Joan, M. (2004) *Dictionary for Library and Information Science*. London: Libraries Unlimited.
- Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan layanan perpustakaan. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2), 277-292. doi: <https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.277-292>
- Rodin, R. (2017). *Pustakawan Profesional di Era Digital*. Yogyakarta: Suluh Media
- Rosalind, K. (2009). *Encyclopedia of Library and Information Science: Hospital Library*. Crc Press
- Saberi, M. K., Jahangiri, P., & Pazooki, F. (2020). Evaluation of Hospital Libraries Based on the Medical Library Association's (MLA's) Standards: A Study from Iran. *Journal of Hospital Librarianship*, 20 (3), 217-230. doi: <https://doi.org/10.1080/15323269.2020.1778994>
- Saputro, E. (2009). *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta*. Surakarta: STAIN Surakarta.

- Standar Nasional Indonesia. (2009). *Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintahan*. Badan Standarisasi Nasional.
- Saputro, B. I., & Amir, C. (2018). Kompetensi pustakawan perpustakaan khusus: studi kasus di perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 39(2), 207-2018. doi: <http://dx.doi.org/10.14203/j.baca.v39i2.428>
- Sembiring, G., B., & Wijayanti, L. (2020). Taman Baca Pustaka Sebagai Perluasan Perpustakaan Khusus Berbasis Inklusi Sosial. *Visi Pustaka* 22(3). doi: <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v22i3.1045>
- Silaen, S. (2018). *Metode Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta
- Sukirno, S., & Purwandari. (2019). Analisis Kepuasan Civitas Akademika Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Media Pustakawan*, 26(1). doi: <https://doi.org/10.37014/medpus.v26i1.175>
- Sutarno, N., S. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Suwarno, W. (2015). *Pengetahuan Dasar Kepustakaan: Sisi Penting Perpustakaan dan Pustakawan*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Suwena, R., K. (2012). Menciptakan Layanan Peprustakaan yang Berkualitas

Sebagai Pendukung Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. *Jurnal Media Komunikasi FPIPS*, 11(1). doi: <https://doi.org/10.23887/mkfis.v11i1.451>

Ternenge, T. S., Dorcas, T. N., & Terwase, A. C. (2020). Perceived Impact of Online Public Access Catalogue (OPAC) on Effective Retrieval of Information Resources by Postgraduate Students in Benue State University, Makurdi. *Journal La Edusci*, 1(6), 25-36. doi: <http://dx.doi.org/10.37899/journallaedusci.v1i6.250>

Tambunan, K. (2013). Kajian Perpustakaan Khusus dan Sumber Informasi di Indonesia. *Baca: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 34(1), 29-46. doi: <https://doi.org/10.14203/J.BACA.V34I1.172>

Yenianti, I. (2021). Analisis Pemikiran Sulistyio Basuki Dan Wiji Suwarno Tentang Fungsi Perpustakaan Dalam Masyarakat. *Maktabatuna*, 3(1), 108-124. doi: <https://doi.org/10.15548/mj.v3i1.3168>

Yuliana L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura: Journal of Educational Management*, 2(1). doi: <http://dx.doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>

Wahyuningsih, S. S., Widiyanto, W., Rahardjo, D., & Sasmita, S. A. (2021). Pengembangan Perpustakaan Sekolah di SMA Dharma Karya UT. *Jurnal Abdimas*, 25(2), 207-213. doi: <http://dx.doi.org/10.15294/abdimas.v25i2.34507>

Zakiah, D. M. (2023). Analisis Kualitas Layanan Peprustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Publication Library and Information Science*, 6(1), 79-91. doi: <http://dx.doi.org/10.24269/pls.v6i1.5685>