

**PERSEPSI PEMUSTAKA PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING DI ALUN-ALUN MINI UNGARAN
KABUPATEN SEMARANG**

Oleh :Bermansyah Aulia Hartwan

Pembimbing: Mecca Arfa, S.S., S.IP, M.IP

E-mail: Bermansyah91@gmail.com

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

Abstrak

Judul skripsi ini adalah “Persepsi Pemustaka pada Layanan Perpustakaan Keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka pada layanan perpustakaan keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif bentuk studi kasus. Dalam skripsi ini diambil lima informan yang memenuhi kriteria sebagai informan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumen, dan wawancara. Pengolahan data menggunakan reduksi data dengan membuat transkrip, mengelompokkan, kemudian membuat analisis. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil dari reduksi data serta menarik kesimpulan. Penelitian ini melihat dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil analisis diketahui bahwa persepsi pemustaka pada layanan perpustakaan keliling terkait dengan bukti langsung pemustaka mengetahui adanya layanan perpustakaan keliling, letak perpustakaan keliling sudah strategis, fasilitas sudah bagus, koleksi lumayan lengkap, perilaku dan penampilan petugas baik, rapi, trampil, dan sehat. Kehandalan sudah datang tepat waktu, waktu yang disediakan cukup memadai, dan petugas sudah tepat dan tidak berbelit-belit. Daya tanggap petugas sudah cepat melayani dan merespon, petugas sudah sigap, dan menawarkan bantuan. Jaminan tempat perpustakaan keliling aman dan nyaman, petugas tidak memberikan alternatif koleksi lain, petugas sudah sopan tetapi kurang ramah. Empati petugas peduli kritikan, sabar, telaten, dan objektif. Sebagian besar layanan perpustakaan keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang sudah bagus. Walaupun masih ada kekurangan yang disampaikan pemustaka, meliputi jumlah koleksi yang kurang beragam, petugas kurang ramah, serta pelayanan petugas yang dirasa masih kurang memuaskan.

Kata kunci: persepsi, pemustaka, layanan, perpustakaan keliling Kabupaten Semarang

Abstract

The title of this thesis is “Perception of the library users to the Mobile Library Service in Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang”. The aim of this thesis is to determine how perceptions of the library users to the mobile library service in Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang. Method that used in this thesis is descriptive qualitative method of case studies. There are five informants who actually meet the criteria as an informant. The sampling technique was done by using purposive sampling. Data collection techniques used observation, documents, and interviews. Processing data using data reduction by making transcripts, classifying, and then make an analysis. The research looked at in terms of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data presentation is done by describing the results of the data reduction and draw

conclusions. The results of analysis show that the perception of the library users to the mobile library service associated with direct evidence of the library users aware of the mobile library service, mobile library has a strategic location, has good facilities, the collection is quite complete, the behavior and appearance of good officers, neat, skilled, and healthy. Reliability has arrived on time, provided sufficient time, and the officers were appropriate and not convoluted. Responsiveness officers already serving and responding quickly, the officer had swiftly, and offer assistance. Guarantee of a safe and comfortable mobile library, the officer does not give you another collection alternative, the officer has less polite and friendly. Empathy care attendant criticism, patient, painstaking, and objective. Most of the mobile library service in Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang is good. Although there are still shortcomings delivered by library users, including the number of collections, the librarians who are less friendly, as well as service of the librarians is still not satisfactory.

Keywords: perception, the library users, service, mobile library Semarang District

1. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, kebutuhan akan informasi masyarakat semakin meningkat. Kebutuhan akan ilmu pengetahuan dan layanan informasi tersebut salah satunya tersedia di perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana untuk memperoleh informasi, dan sumber pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pengetahuan sumber daya manusia. Perpustakaan dapat memberikan pelayanan informasi yang tepat dan merata kepada seluruh golongan dan lapisan masyarakat melalui perpustakaan keliling karena perpustakaan keliling melayani seluruh golongan/lapisan masyarakat.

Salah satu perpustakaan keliling yang melakukan kegiatan mendatangi pemustaka yaitu perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Semarang. Peran perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Semarang sangat penting dalam menyediakan layanan bahan pustaka. Adanya bahan pustaka yang cukup lengkap dan beragam, maka menjadikan faktor pendorong pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling akan dinilai baik apabila mampu memberikan layanan yang baik dan sesuai dengan harapan pemustaka atau sebaliknya akan dinilai buruk apabila layanan

yang diberikan buruk dan tidak sesuai dengan harapan pemustaka.

Dalam upaya mengetahui apakah layanan yang diberikan perpustakaan keliling kantor perpustakaan dan Arsip Kabupaten Semarang telah sesuai dan cocok dengan kebutuhan pemustaka, dibutuhkan persepsi atau harapan mengenai layanan yang disediakan oleh perpustakaan keliling Kabupaten Semarang. Dengan mengetahui persepsi tersebut, maka akan diketahui kekurangan dan kelebihan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan, apakah perpustakaan keliling sudah mampu memberikan layanan yang terbaik ataukah sebaliknya.

Berdasarkan pertimbangan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui persepsi pemustaka apakah perpustakaan keliling Kabupaten Semarang ini telah memberikan layanan yang terbaik kepada pemustaka, sehingga peneliti mengambil penelitian yang berjudul "Persepsi Pemustaka pada Layanan Perpustakaan Keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang".

2. Tinjauan Literatur

2.1. Persepsi

Persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang

terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang (Suwarno, 2009: 52).

2.2. Perpustakaan Keliling

Ali dalam Supriyanto (2006: 108) menyatakan bahwa perpustakaan keliling adalah bagian dari perpustakaan umum yang bergerak (*mobile library*) dengan membawa bahan pustaka seperti: buku, majalah, koran, dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain belum terjangkau oleh layanan perpustakaan umum kabupaten yang menetap.

2.3 Layanan Perpustakaan

2.3.1 Sistem Layanan Perpustakaan Keliling

Ada dua sistem layanan perpustakaan keliling yang dikenal dewasa ini yaitu: layanan terbuka (*Open Acces*) dan layanan tertutup (*Close Acces*). (Ali dalam Supriyanto, 2006: 123).

2.3.2 Dimensi Layanan

Dalam penelitian ini menggunakan 5 dimensi yang sesuai dengan teori yang diberikan oleh Berry dalam Fandy Thiptono & Anastasia Diana, 2003. Yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

2.3.2.1 Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti fisik dari jasa layanan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, koleksi, peralatan yang digunakan, penampilan fisik petugas, dan sarana komunikasi.

2.3.2.2 Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Seperti tepat waktu, dan ketepatan petugas.

2.3.2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan petugas untuk memberikan jasa kepada pemustaka dan memberikan pelayanan dengan respon, tanggap dan cepat.

2.3.2.4 Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk dapat menimbulkan kepercayaan. Hal yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan dan keramahan, mengantisipasi/memberikan solusi terhadap suatu masalah.

2.3.2.5 Empati (*Empaty*)

Suatu sikap, respon, tindakan dimana petugas dapat memahami kebutuhan pemustaka dan merasakan apa yang sedang dirasakan pemustaka. Seperti keobjektifan, ketelatenan, kesabaran, dan kepedulian terhadap masukan, kritikan, saran ataupun keluhan.

2.4 Petugas Layanan Perpustakaan Keliling

Petugas layanan perpustakaan keliling harus memenuhi beberapa kriteria seperti yang dinyatakan oleh Perpustakaan Nasional RI (1992:17) bahwa secara umum kriteria petugas perpustakaan keliling sebagai berikut:

1. Ramah, sabar, telaten, cekatan, trampil.
2. Mempunyai fisik sehat, kreatif dan bersikap mandiri.
3. Mampu menjalin kerjasama dan mengadakan hubungan baik dengan aparat setempat.
4. Bertingkah laku sopan dan menghormati adat istiadat setempat.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif bentuk studi kasus.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti (Sulistyo-Basuki 2006: 78). Karakteristik masalah yang penulis teliti dalam penelitian ini akan dijelaskan dalam jenis penelitian deskriptif dengan bentuk studi kasus.

Penelitian studi kasus bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam atau detail mengenai sebuah kasus yang di dalamnya disertai konsep-konsep penelitian. Dalam penelitian ini digunakan studi kasus deskriptif

untuk mengetahui secara jelas, tepat dan dapat memahami serta menjelaskan bagaimana persepsi pemustaka pada layanan perpustakaan keliling Kabupaten Semarang.

3.2. Informan

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

Purposive sampling yaitu pengambilan informan berdasarkan pemustaka yang sesuai tujuan penelitian dengan kriteria alasan tertentu yang kuat untuk dipilih (Idrus, 2009: 93).

Peneliti membatasi pemustaka yang menjadi kriteria informan adalah pemustaka yang sering ke perpustakaan keliling minimal dua kali berkunjung dalam satu bulan dan bersedia menjadi informan. Berikut namainforman dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara pada 8 Juni-20 Juli 2014:

No	Nama	Intensitas Kunjungan	Pekerjaan
1.	Yuli	3 Kali	Wiraswasta
2.	Suci	2 Kali	Pelajar SMA
3.	Irfan	3 Kali	Pelajar SMP
4.	Habib	2 Kali	Swasta
5.	Rani	2 Kali	Mahasiswa

Maka dalam penelitian ini didapat lima orang pemustaka. Kelima pemustaka tersebut dipilih menjadi informan oleh peneliti karena sesuai dengan kriteria pemilihan informan dan jawaban wawancara mereka sesuai dengan tujuan penelitian.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Maka peneliti menggunakan tiga macam metode pengumpulan data yaitu observasi, dokumen, dan wawancara.

Metode ini digunakan peneliti karena dianggap mampu membantu memperoleh informasi dalam melakukan penelitian pada layanan perpustakaan keliling di Alun-Alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dibagi menjadi tiga tahapan sesuai yang dijelaskan Miles dan Huberman (2011: 56), yaitu:

3.4.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal pokok yang ada di lapangan dengan memfokuskan pada persepsi pemustaka pada layanan perpustakaan keliling, sehingga data yang direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas.

3.4.2 Penyajian Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teks naratif dalam menyajikan data penelitian. Data disajikan dengan mengelompokkan berdasarkan bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data diperoleh dari hasil wawancara dan sumber lainnya tentang persepsi pemustaka pada layanan perpustakaan keliling di Alun-alun Mini Ungaran Semarang.

3.4.3 Penarikan Simpulan

Penulis mulai mencari arti, mencatat penjelasan, dan menentukan alur. Mula-mula kesimpulan belum jelas, namun kemudian menjadi lebih rinci dan lebih jelas. Kesimpulan ini awalnya yang dikemukakan bersifat sementara. Penulis menarik kesimpulan dari data yang telah disimpulkan sebelumnya, kemudian penulis melakukan pengecekan ulang dengan mencocokkan catatan yang dimiliki oleh penulis pada saat penelitian.

4. Analisis Hasil Penelitian

Berikut hasil dari persepsi pada layanan perpustakaan keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang. Layanan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

4.1 Bukti Langsung

4.1.1 Mengetahui layanan perpustakaan keliling setiap hari Minggu pagi pukul 06.00 WIB di Alun-alun Mini Ungaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa seluruh informan mengetahui adanya layanan perpustakaan keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang.

4.1.2 Letak perpustakaan keliling

Letak perpustakaan keliling berada di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan semua pendapat lima informan bahwa letak mobil perpustakaan keliling sudah strategis dan mudah dijangkau oleh semua masyarakat.

4.1.3 Fasilitas/sarana perpustakaan keliling

Fasilitas/sarana perpustakaan keliling adalah mobil perpustakaan keliling beserta perlengkapan berupa koleksi perpustakaan keliling yang digunakan untuk melakukan layanan perpustakaan keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan fasilitas/sarana perpustakaan keliling sudah bagus.

4.1.4 Koleksi yang ada di perpustakaan keliling

Koleksi merupakan hal terpenting dalam melakukan perpustakaan keliling. Koleksi yang lengkap dapat memberikan kebutuhan informasi yang pemustaka butuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan lumayan lengkap.

4.1.5 Kenyamanan tempat yang disediakan perpustakaan keliling

Kenyamanan dapat memberikan rasa tersendiri bagi pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan keliling.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan tempat yang disediakan oleh perpustakaan keliling di Alun-

alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang sudah nyaman walaupun ada suara yang bising dari suara kendaraan karena letaknya berada di pinggir jalan raya dan kondisi apapun di tempat yang terhindar dari sinar matahari.

4.2 Kehandalan

4.2.1 Perpustakaan keliling datang tepat waktu

Kedatangan perpustakaan keliling dengan tepat waktu merupakan salah satu bentuk kehandalan dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan perpustakaan keliling datang tepat waktu pada pukul 06.00 WIB sampai pukul 09.00 WIB.

4.2.2 Waktu yang diberikan untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling

Kesempatan waktu yang diberikan oleh perpustakaan keliling kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan perpustakaan keliling.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan waktu yang diberikan dalam layanan perpustakaan keliling sudah cukup memadai untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling. Walaupun ada yang menjawab masih kurang.

4.2.3 Ketepatan petugas dalam memberikan layanan

Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam kesesuaian dalam melayani.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan layanan perpustakaan keliling sudah tepat dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan pemustaka.

4.3 Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan sikap tanggap pustakawan terhadap harapan, keluhan, maupun kecenderungan perubahan yang terjadi.

4.3.1 Petugas melayani dengan cepat dan merespon keinginan pemustaka saat bertanya mencari koleksi

Kecepatan dan respon petugas dalam memberikan layanan sangat dibutuhkan oleh pemustaka. Pemustaka akan senang jika pelayanannya sudah cepat dan dapat direspon dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa petugas perpustakaan keliling sudah melayani dengan cepat, tepat dan merespon setiap keinginan pemustaka. Ketika pemustaka bertanya kepada petugas tentang masalah koleksi yang dibutuhkan di perpustakaan keliling. Walaupun ada yang mengatakan petugas melayani tidak cepat dan kurang merespon, jadi petugas sulit untuk mencarikan koleksi, sehingga pemustaka mencari koleksi sendiri.

4.3.2 Kesigapan petugas dalam menangani setiap keluhan/kesulitan

Menurut Suwarno (2010: 143) kesigapan adalah keadaan dimana petugas dalam melayani pemustaka untuk bertindak dan beraktivitas dengan semangat tinggi. Kesigapan dapat dijadikan tolok ukur bagi pemustaka saat membutuhkan bantuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan petugas perpustakaan keliling sudah sigap dalam menjawab semua pertanyaan pemustaka dan memantau koleksi yang ada. Petugas sudah mengolah koleksi di rak mobil dengan baik, sehingga jika pemustaka menanyakan tentang letak koleksi petugas dapat menjawab dengan benar dan baik.

4.3.3 Petugas menawarkan bantuan saat ada yang kesulitan dan tidak bertanya dalam mencari koleksi

Pemustaka sangat membutuhkan bantuan saat sedang kebingungan mencari koleksi. Mereka ada yang enggan bertanya kepada petugas saat bingung dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas menawarkan bantuan terhadap pemustaka yang sedang kebingungan tidak bertanya kepada petugas. Petugas langsung menawarkan diri untuk membantu, pada saat pemustaka bingung dalam mencari koleksi. Di sisi lain ada jawaban bahwa petugas tidak memberikan bantuan.

4.4 Jaminan

Kemampuan petugas dalam memberikan suatu hal yang membuat pemustaka percaya.

4.4.1 Suasana pada layanan perpustakaan keliling memberikan rasa aman dan nyaman kepada pemustaka

Pemilihan tempat untuk perpustakaan keliling sangat berperan penting dengan alasan yang diharapkan memberikan dampak rasa aman dan nyaman pada pemustaka khususnya terhadap keamanan dan kenyamanan pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan sebagian besar dari informan menjawab suasana kenyamanan dan keamanan yang disediakan oleh perpustakaan keliling sudah nyaman dan aman. Walaupun ada ada yang menjawab kurang nyaman dan kurang aman.

4.4.2 Petugas memberikan alternatif koleksi lain apabila koleksi yang dicari tidak ada

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa petugas perpustakaan keliling hanya diam saja ketika ditanya pemustaka tentang koleksi yang dicari. Petugas tidak memberikan alternatif lain jika pemustaka bertanya masalah koleksi yang tidak ditemukan bahkan tidak ada.

4.4.3 Petugas bersikap sopan dan ramah kepada Anda

Petugas sopan dalam melayani semua pemustaka yang mengunjungi perpustakaan keliling, sopan menggunakan etika dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan sebagian besar dari informan menjawab petugas perpustakaan keliling sopan dan mempunyai etika dalam melayani pemustaka untuk mengisi buku daftar pengunjung. Walaupun petugas melayani dengan sopan tetapi petugas kurang ramah.

4.5 Empati

Empati adalah sikap peduli dan perhatian kepada seluruh pemustaka yang mengunjungi perpustakaan keliling. Empati dalam penelitian ini meliputi kepedulian, kesabaran, objektivitas petugas.

4.5.1 Petugas peduli terhadap masukan, kritikan maupun keluhan

Kepedulian petugas terhadap masukan, kritikan dan keluhan pemustaka merupakan hal untuk memperbaiki pelayanan yang ada di perpustakaan keliling Kabupaten Semarang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas perpustakaan keliling peduli terhadap kritik, masukan, dan saran dari keluhan pemustaka. Dengan adanya hal tersebut dari pemustaka, petugas akan mewujudkan kritik, masukan, keluhan dari pemustaka untuk kebaikan layanan perpustakaan keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang. Di sisi lain ada jawaban petugas hanya diam masih kurang peduli terhadap masukan, kritikan, dan keluhan.

4.5.2 Petugas sabar, dan telaten dalam memberikan layanan

Kesabaran dan ketelatenan termasuk dalam kriteria petugas dalam memberikan layanan yang prima, demi kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa petugas sabar dan telaten dalam layanan perpustakaan keliling, sehingga memberikan persepsi yang positif.

4.5.3 Petugas objektif (tidak membedakan status sosial, gender) dalam memberikan layanan

Layanan yang baik adalah layanan yang bersifat objektif. Objektif di sini artinya tidak memandang status sosial yakni semua dilayani secara berimbang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan petugas perpustakaan keliling Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang melayani masyarakat Ungaran dan sekitarnya memberikan pelayanan yang objektif. Objektif dalam arti sesuai dengan keadaan pemustaka yang heterogen. Tidak membeda-bedakan antara satu sama lain, baik itu tua, muda, kaya, miskin, laki-laki, perempuan, berpendidikan, tidak berpendidikan semua sama diberi layanan yang sesuai dengan tingkat kebutuhan informasinya.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang persepsi pemustaka pada layanan perpustakaan keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang, dapat ditarik simpulan.

a. Bukti langsung

Informan mengetahui adanya layanan perpustakaan keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang. Letak perpustakaan keliling sudah strategis. Fasilitas sudah bagus. Koleksi lumayan lengkap, informan mengharapkan adanya penambahan koleksi. Perilaku dan penampian petugas baik, rapi, trampil, sehat.

b. Kehandalan

Perpustakaan keliling sudah datang tepat waktu. Waktu yang diberikan untuk memanfaatkan perpustakaan keliling sudah cukup memadai. Ketepatan petugas dalam melayani sudah tepat dan tidak berbelit-belit.

c. Daya tanggap

Petugas cepat dan merespon dalam melayani pemustaka. Petugas tanggap dalam memberikan pelayanan. Petugas sudah menawarkan bantuan saat pemustaka kebingungan.

d. Jaminan

Tempat layanan sudah nyaman dan aman. Petugas tidak memberikan alternatif koleksi lain

ketika pemustaka menanyakan koleksi. Petugas sopan dan petugas kurang ramah.

e. Empati

Petugas peduli terhadap masukan, kritikan, keluhan maupun saran dari pemustaka. Petugas sabar, telaten, dan objektif terhadap seluruh pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan keliling.

6. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis data penelitian, maka penulis memberikan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh Kantor Perpustakaan Keliling Kabupaten Semarang agar lebih baik lagi dalam memberikan layanan pada pemustaka. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Perpustakaan keliling Kabupaten Semarang perlu menambahkan jumlah bahan pustaka yang dibutuhkan dan sesuai dengan pemustaka, karena antusias masyarakat dalam memanfaatkan bahan pustaka sangat besar. Mereka membutuhkan informasi untuk menambah wawasan, pengetahuan dan menunjang belajar.
- b. Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang perlu tambahan memberikan pelatihan dan pendidikan komunikasi (*public speaking*) dalam melayani pemustaka agar petugas dapat merespon keluhan pemustaka dengan baik.
- c. Keramahan petugas perpustakaan keliling perlu ditingkatkan dalam setiap memberikan layanan kepada pemustaka.

Daftar Pustaka

Andini, Rosita Fitri. 2013. *Persepsi Narapidana Pemustaka Aktif Lembaga Pemasyarakatan Klas IIB pada Bahan Pustaka di Perpustakaan Keliling Kabupaten Tuban*. Skripsi. Semarang: Skripsi Program Sarjana FIB Undip.

Aji, Seno Tri Bayu. 2013. *Pengaruh Layanan Perpustakaan Keliling terhadap Literasi Informasi "Wanita Tuna Susila (WTS)" di Lokalisasi Gambirlangu Semarang*. Skripsi. Semarang: Skripsi Program Sarjana FIB Undip.

Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset

Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Herdiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gelora Aksara Pratama.

Irwanto. 2002. *Psikologi Umum Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang. 2006. *Profil Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang*. Semarang: Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang.

Moleong. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya.

Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan keliling*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

-----, 2007. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, Malang: In-TRANS

Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.

Sukandarrumidi. 2006. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya UI.

Supriyanto. 2006. *Aksentuasi Perpustakaan & Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus daerah DKI Jakarta, Sagung Seto.

Sutarno, N.S. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.

Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

-----, 2010. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

Suyanto & Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif pendekatan*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.

Yin, Robert K. 2003. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: PT Grafindo Persada.