

# **Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan**

**Teguh Yudi Cahyono**

## **Abstrak :**

Layanan prima di perpustakaan merupakan usaha untuk melayani pemustaka sehingga dapat memberikan kepuasan. Kualitas sebuah perpustakaan itu berasal dari kepuasan pemustaka yang dilayani. Agar berhasil merebut hati pemustaka, sistem layanan harus berjalan efektif, ada kebanggaan pada diri petugas dan membentuk citra positif. Hanya layanan sepenuh hatilah yang dapat meningkatkan kualitas layanan prima di perpustakaan. Perpustakaan yang baik selalu melakukan perbaikan dalam menyajikan layanan yang berkualitas kepada pemustakanya. Perpustakaan harus menjalin komunikasi dengan pemustaka dan komunitasnya, menjadi garda terdepan untuk mengakses ilmu pengetahuan. Hingga tujuan utama menjadi ujung tombak peningkatan budaya membaca akan tercapai.

**Kata Kunci :** Perpustakaan, Layanan Prima

Layanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Setiap konsumen atau pelanggan pada dasarnya membutuhkan barang dan jasa, baik yang bersifat primer maupun tertier. Layanan prima pada perpustakaan merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh lembaga perpustakaan untuk melayani pemustaka dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan. Pelayanan prima dalam perpustakaan sudah ditekankan dalam undang-undang perpustakaan nomor 47 tahun 2007, tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1) “ layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”. Layanan prima diberikan oleh pustakawan terutama yang berhubungan dengan sikap dan perilakunya. Pengendalian sikap dan perilaku pustakawan sangat menentukan baik tidaknya layanan yang diberikan kepada pemustakanya. Jadi untuk meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan prima yang harus diperbaiki bukan pada perpustakaan sebagai lembaga tetapi kepada pustakawan sebagai pelaku pemberi layanan kepada pemustakanya

## **Mengutamakan Pemustaka**

Citra sebuah perpustakaan ditentukan oleh bagaimana pustakawan mengelola dan memberikan layanan yang mampu memuaskan pemustakanya. Kualitas perpustakaan menekankan aspek kepuasan dalam memenuhi keperluan dan kebutuhan pemustaka. Kualitas sebuah perpustakaan itu berasal dari pemustaka yang dilayani dalam mengakses informasi di perpustakaan tersebut. Ada tiga aspek kunci dalam sistem kualitas, yaitu : tanggung jawab manajemen, sumber-sumber daya koleksi dan pustakawan, dan struktur sistem kualitas. Dan kepuasan pemustaka hanya dapat dicapai apabila terdapat harmonisasi dan interaksi pada ketiga aspek kunci tersebut.

Ada beberapa sikap yang harus ada pada pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sebagai mana di atur dalam kode etik pustakawan Indonesia tahun 2006, yaitu :

1. Pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi. Pustakawan menyediakan akses tak terbatas, adil tanpa memandang ras, agama, status social, ekonomi, politik, gender, kecuali ditentukan oleh perundang –undangan
2. Pustakawan harus melindungi hak privasi dan kerahasiaan pemustaka menyangkut informasi yang dicari.
3. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani pemustaka, baik secara ucapan maupun perbuatan.

Berikut beberapa strategi yang diyakini mampu memberikan kepuasan bagi pemustaka, yaitu :

#### a. Jenis Layanan

Pemustaka akan lebih menyukai perpustakaan yang menggunakan sistem layanan terbuka. Pemustaka secara psikologis lebih senang bila tahu keberadaan bahan pustaka yang diinginkan. Sistem layanan terbuka lebih memungkinkan interaksi yang lebih mendalam antara pustakawan dan pemustaka.

#### b. Kemudahan pemanfaatan

Kemudahan menggunakan seluruh fasilitas perpustakaan dengan membuat aturan yang mudah dipahami, jelas dan tidak birokratis. Peraturan yang terkesan diada-adakan dan semboyan bila-bisa dipersulit mengapa dipermudah harus dijauhkan.

#### c. Tata letak

Tata letak di sini lebih difokuskan kepada penempatan perabotan dan perlengkapan agar pemustaka mudah menggunakan koleksi perpustakaan. Perabotan yang ergonomis sangat membantu kenyamanan.

Tempat yang nyaman, teduh, bersih dan membuat betah merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Gedung perpustakaan juga harus lebih dinamis dalam merespon layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka, maupun kebutuhan tambahan lainnya. Ruang dan aktifitas tambahan di luar kegiatan utama kepastakawanan tersebut, antara lain: ada ruang untuk diskusi kecil maupun seminar, aula yang besar, dan sebagainya.

#### **Sistem yang Efektif**

Sebuah sistem yang nyata, yaitu suatu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit organisasi. Sistem Informasi Perpustakaan adalah sistem yang dibuat untuk memudahkan petugas perpustakaan dalam mengelola suatu perpustakaan. Semua diproses secara komputerisasi yaitu digunakannya suatu software tertentu seperti software pengolah database. Petugas perpustakaan dapat selalu memonitor tentang *ketersediaan buku, daftar buku baru, peminjaman buku dan pengembalian buku*.

Sistem informasi Perpustakaan dikembangkan dari pemikiran dasar bagaimana kita melakukan otomatisasi terhadap berbagai proses layanan perpustakaan. Sistem Informasi Perpustakaan merupakan sebuah sistem yang terintegrasi untuk menyediakan informasi guna mendukung operasi, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dalam Perpustakaan. Sistem Informasi pada Perpustakaan merupakan perangkat lunak yang didesain khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, katalog, data anggota/peminjam, transaksi dan sirkulasi koleksi perpustakaan. Keseluruhannya bekerja secara sistematis sehingga dapat memperbaiki administrasi dan operasional perpustakaan serta dapat menghasilkan bentuk-bentuk laporan yang efektif dan berguna bagi manajemen perpustakaan.

Seiring perkembangan jaman yang berdampak pada semakin berkembangnya teknologi, perpustakaan tentu dituntut untuk dapat beradaptasi. Salah satu elemen penting dalam perkembangan perpustakaan yaitu sistem informasi yang dituntut untuk berjalan dengan cepat dan tepat. Menurut Sumardi (2011) “Sistem Informasi Perpustakaan adalah sebuah perangkat lunak berbasis WEB dan barcode scanner yang bermanfaat untuk membantu pengelola perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya, misalnya melakukan pencatatan peminjaman dan pengembalian buku, katalogisasi, pencatatan kegiatan sirkulasi buku, pembuatan laporan, kartu anggota dan sebagainya. Selain itu, dapat pula digunakan oleh anggota perpustakaan dan pengguna umum untuk mencari buku dengan kategori tertentu, melakukan pemesanan buku, dan melihat data peminjamannya”

Penerapan teknologi informasi di perpustakaan dapat difungsikan dalam berbagai bentuk antara lain:

1. Sebagai Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan. Biasanya disebut juga dengan Automasi Perpustakaan. Bidang pekerjaan yang biasanya diintegrasikan antara lain pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik dan sebagainya.
2. Sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan, dan menyebarluaskan informasi ilmu pengetahuan dalam bentuk Teknologi Informasi. Biasanya dikenal dengan Perpustakaan Digital.

Tujuan dari penggunaan sistem informasi pada perpustakaan adalah agar dapat diakses dari mana saja tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu, cepat dan akurat dalam melakukan sistem barcode pada sirkulasi, dibangun menggunakan open source sehingga tanpa perlu menggunakan lisensi dan bersifat gratis, data disimpan secara terpusat pada server sehingga setiap orang dapat menggunakan informasi yang sama, proses update data lebih lebih praktis, dan pembuatan laporan dapat dibuat dengan lebih cepat sehingga mempercepat dalam pengambilan keputusan.

Setiap perubahan dalam hal apapun, termasuk perubahan Perpustakaan yang semula konvensional menjadi ber-Sistem Informasi atau Digitalisasi tentunya terdapat

kelemahan atau kekurangan disamping kelebihan dan manfaatnya. Kelemahan-kelemahan Sistem Informasi dalam Perpustakaan antara lain dapat berupa:

1. Membutuhkan biaya yang besar membeli PC (personal computer), untuk sewa teknisi atau pekerja yang dapat membuat dan mengoperasikan di awal, yang tentunya pekerja tersebut adalah ahli dalam bidangnya, dan memakan gaji yang lebih di banding pekerja sebelumnya.
2. Hanya PC yang terinstal yang dapat digunakan, semakin banyak PC terinstal maka akan semakin memudahkan pencarian, dan tentu saja membutuhkan biaya lebih.
3. Pengguna yang Awam harus mendapat sosialisasi penggunaan media atau sistem informasi tersebut. Karena tidak semua pengunjung melekteknologi.

Sebuah sistem yang “RAMAH”, yaitu satu tatanan yang mempertemukan manusia dengan yang lain. Pertemuan semacam ini melibatkan sentuhan-sentuhan emosi, perasaan, harapan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku.

Agar berhasil merebut hati pelanggan, proses pelayanan harus berjalan efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan pada diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

### **Melayani dengan Hati**

Pelayanan dengan Hati Dr. Patricia Patton dalam bukunya *Service with Emotional Quotient* (dalam Fadjar Ari Dewanto: 2007) menyebutkan bahwa hanya layanan sepenuh hatilah yang bisa membedakan kualitas pelayanan satu dengan lainnya. Menurut Dr. Patricia Patton diperlukan tiga (3) paradigma pengikat yang bisa menjadikan pelayanan biasa yang kitalakukan menjadi istimewa (luar biasa), yaitu:

1. Bagaimana kita memandang diri sendiri. Sebelum kita dapat menghargai orang lain, dalam hal ini adalah pemustaka, kita perlu memberikan perhatian dan penghargaan pada diri sendiri: pada kemampuan kita, pada pengetahuan kita, pada keterampilan kita, dan pada penampilan kita. Jika kita sudah bisa menghargai diri sendiri, sebagai pribadi yang istimewa, maka kita akan membangun motivasi dan rasa percaya diri yang tinggi untuk menghasilkan yang terbaik bagi orang-orang di sekitar kita, termasuk pemustaka yang

kita layani. Semangat kita yang tinggi akan memancarkan kepribadian yang positif sehingga banyak orang suka bekerja sama dengan kita. Harga diri tidak diukur dari apa yang kita miliki dan apa pekerjaan kita. Apa pun pekerjaan kita, jika kita menghargai keberadaan kita sebagai bagian penting dalam pekerjaan tersebut, maka otomatis kita akan berusaha maksimal untuk selalu tampil prima, termasuk juga dalam memberikan pelayanan pada pemustaka.

2. Bagaimana kita memandang orang lain. Kita perlu melakukan hubungan yang emosional secara positif dengan orang-orang yang berhubungan dengan kita dan dengan apa pun yang kita kerjakan. Kita tidak boleh meremehkan ataupun menganggap mereka rendah. Sebaliknya, kita perlu menghargai keberadaan mereka. Kita perlu menyadari bahwa dalam hidup, kita harus saling membantu dan saling menolong sehingga kita menganggap orang lain itu juga penting. Untuk orang-orang yang kita anggap penting, pasti kita akan berusaha untuk melakukan sesuatu yang terbaik untuk mereka. Sehingga orang-orang akan merasa apa yang kita kerjakan istimewa karena memberi manfaat bagi mereka. Sebaliknya, mereka pun akan menghargai usaha kita, dan percaya bahwa apa yang kita lakukan pasti untuk tujuan kebaikan.

3. Bagaimana kita memandang pekerjaan. Selain menghargai diri sendiri, dan orang lain, kita juga perlu menghargai pekerjaan yang kita lakukan. Jadi, kita perlu memilih pekerjaan yang kita anggap penting dan khusus. Dengan cara pandang seperti ini kita dapat menambah nilai pekerjaan kita dengan melakukan pekerjaan tersebut dengan sepenuh hati dan penuh perhatian. Kita tidak ragu menganggap pekerjaan kita sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kita. Orang yang menganggap pekerjaannya penting dan bermanfaat akan memiliki motivasi yang tinggi dan antusiasme yang luar biasa untuk mempersembahkan yang terbaik dari pekerjaan yang ditekuni, termasuk memberikan pelayanan prima yang diberikan dengan sepenuh hati.

Setelah mengetahui paradigma pengikat untuk memberikan layanan sepenuh hati, langkah berikutnya adalah menanamkan sikap dalam memberikan layanan prima. Lebih lanjut, Dr. Patricia Patton (dalam Fadjar Ari Dewanto: 2007) mengemukakan bahwa nilai sebenarnya layanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap P, yaitu

Passionate (gairah), Progressive (progresif), Proactive (proaktif), dan Positive (positif) dari pustakawan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustakanya, pustakawan harus mengembangkan sikap-sikap seperti berikut:

1. Mengenal pemustakanya. Pemustaka merupakan bagian yang penting dari perpustakaan. Bagaimanapun megahnya suatu perpustakaan, tidaklah ada artinya tanpa pemustakanya. Pemustaka di perpustakaan dan informasi sangat beragam, dilihat dari usia, jenis kelamin, pendidikan, tingkat sosial dan lain-lain. Perbedaan tersebut menampilkan perilaku yang berbeda dan menuntut pelayanan yang berbeda pula. Oleh karena itu seorang pustakawan harus benar-benar mengenal karakteristik pemustakanya.
2. Luwes dalam melayani, bersikap luwes merupakan salah satu etika pergaulan yang harus dipahami dan dilakukan oleh seorang pustakawan dalam melayani pemustakanya.
3. Mengetahui kemauan pemustakanya, pustakawan harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pemustakanya. Untuk itu pustakawan harus berkomunikasi dengan pemustaka, sehingga akan dapat mengetahui apa yang mereka inginkan.
4. Melayani sampai tuntas. Pustakawan harus punya prinsip bahwa kepuasan pemustaka adalah tujuan yang utama dalam layanan prima.
5. Tidak memaksakan kehendak. Pustakawan dituntut untuk dapat memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk memilih yang sesuai dengan kebutuhannya.
6. Melayani dengan wajah ceria. Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, hendaknya pustakawan tampil dengan wajah yang ceria dan murah senyum.
7. Mau mendengarkan keluhan. Dalam melaksanakan prinsip pelayanan prima, pustakawan dituntut dapat bersikap sabar dalam menghadapi berbagai keluhan pemustakanya.
8. Tidak berprasangka negatif, pustakawan harus selalu berprasangka positif.
9. Mengucapkan terima kasih. Untuk menghargai pemustaka, yang mudah dilakukan oleh pustakawan adalah kebiasaan mengucapkan terima kasih kepada setiap pemustakanya.

## **Perbaikan Berkelanjutan**

Pemustaka dapat belajar mengenali kebutuhan dari proses layanan. Semakin baik layanan, tuntutan juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin beragam. Fenomena aksi-reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan akan terus bergulir cepat. Hal ini memacu petugas untuk meningkatkan mutu layanan secara terus-menerus.

Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat pemakainya. Lengkapya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan dan banyaknya tenaga pustakawan tidak berarti apa-apa bila perpustakaan tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Agar kualitas layanan dapat dicapai, Philip Kotler dalam J Supranto (2006: 231) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi layanan :

1. Tangible, artinya sesuatu yang bisa dilihat, dirasakan dan didengarkan. Seperti: kemampuan pustakawan dalam melayani, komunikasi yang baik, dan peralatan yang menunjang pelayanan.
2. Realible (handal), yaitu kemampuan memproses layanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. Responsiveness (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu layanan.
4. Assuranse (jaminan), yaitu adanya jaminan kepuasan terpenuhinya kebutuhan informasi bagi pemustaka.
5. Emphaty, penuh perhatian kepada pemustaka dalam pencarian sumber informasi.

Di samping persyaratan di atas, pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemakai perpustakaan juga harus memperhatikan:

1. Mengetahui kebutuhan pemustaka.
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)



3. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedur sederhana).
4. Mendapat layanan yang wajar.
5. Mendapat layanan yang sama tanpa pilih kasih.
6. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan).

### **Memberdayakan Pemustaka**

Memberdayakan pemustaka berarti menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya tambahan oleh pemustaka untuk menyelesaikan persoalan hidup sehari-hari. Kita menemukan bahwa layanan perpustakaan yang memiliki komunitas memungkinkan para pustakawan secara sistematis untuk mengevaluasi dan memberikan layanan berulang kali untuk memenuhi keinginan individu dan komunitas. Pendek kata, pemustaka dan komunitasnya harus dilayani dengan baik dan harus dijalin komunikasi, itulah tugas perpustakaan. Hill (2009: 22-23) pun menggelar survei, wawancara, dan mengunjungi ratusan pustakawan untuk belajar bagaimana mereka membangun komunitas mereka di dalam perpustakaan. Ternyata mereka menjalankan prinsip-prinsip prediksi, penyampaian, pendekatan, pengulangan atau evaluasi, dan mempertahankan pemustaka.

Pertama adalah prediksi. Di dalamnya ada pemahaman mengenai kebutuhan utama pemustaka dan itu menjadi layanan utama perpustakaan yang fokus terhadap komunitas. Penilaian kebutuhan itu memainkan peranan signifikan agar terjadi kesesuaian antara layanan perpustakaan dan kebutuhan komunitas.

Kedua adalah penyampaian. Komponen ini melibatkan pelayanan strategi terhadap basis komunitas sesuai dengan kebutuhan utama mereka. Elemen ini termasuk perencanaan strategi, pengembangan koleksi, pelayanan program dan pengembangan, serta manajemen sumber daya. Kemudian, memperhatikan pengalaman para anggota perpustakaan dan mengadaptasi sesuai dengan keinginan komunitas.

Ketiga adalah pendekatan. Komponen ini meliputi berkomunikasi langsung dan melayani komunitas pemustaka secara efektif. Komunikasi meliputi pesan-pesan mengenai perpustakaan, misi dan layanan. Termasuk komunikasi yang terus berjalan dengan para anggota dan diterimanya umpan dari mereka dalam hal persepsi, pemahaman, dan pengalaman.

Keempat adalah pengulangan atau evaluasi. Evaluasi merupakan kunci untuk mengetahui apakah manajemen perpustakaan telah melakukan tujuan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Dengan evaluasi dan prediksi perpustakaan untuk mengetahui dampak atau hasil layanan terhadap komunitas pemustaka. (Hill:2009;24).

Kelima adalah mempertahankan. Menganggap bahwa implikasi jangnan panjang dan medium dari layanan menjadi kunci dari apa yang disebut dengan perpustakaan. Pendek kata, jika perpustakaan ingin tetap dapat diakses, fleksibel, dan mudah beradaptasi maka layanan perpustakaan harus relevan dan selalu memenuhi kebutuhan anggota, dan ibarat feshyen selalu mengikuti mode.

Menurut Andy Barnett (2002) dalam bukunya berjudul *Libraries, community, and technology* memaparkan perpustakaan memiliki tiga kekuatan utama yang menunjukkan seperti apa sebenarnya perpustakaan itu, yaitu :

Pertama, perpustakaan sebagai lembaga publik memiliki misi sosial yang bersejarah. Fase teknologi telah mengacaukan misi tersebut, apalagi kebanyakan pengelola telah mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Misi mereka pun telah menjadi strategi besar perpustakaan.

Kedua, kepustakawanan telah mengajarkan serangkaian nilai yang memandu langkah-langkah para pustakawan. Saat ini, nilai-nilai itu tersebut berubah dan mendatanya pun berujung kepada kebuntuan tetapi yang lebih penting adalah mengabaikan aspek terpenting dari nilai-nilai tersebut. Aspek terpenting itu adalah membuat pendekatan bagi orang-orang yang aktif dalam perpustakaan dan mengimplemetasikan misi.

Ketiga, perpustakaan dikenal karena masyarakat menginginkan sesuatu dari sebuah perpustakaan yakni layanan yang mapan dan tidak mahal. Kemudian adanya aplikasi tegas dianggap sebagai strategi bagi pemustaka untuk memenuhi misi yang juga bertujuan untuk menarik perhatian.

Bagaimana pun juga, masyarakat tetap mengandalkan perpustakaan, karena tidak ada biaya dan relatif lebih murah dibandingkan mereka harus pergi ke toko buku. Seyogyanya perpustakaan harus menjadi tempat untuk mengakses ilmu pengetahuan. Hingga tujuan utama perpustakaan menjadi ujung tombak peningkatan budaya membaca akan tercapai. Satu hal yang harus ada perpustakaan adalah konsistensi dalam melaksanakan prinsip-prinsip tersebut.

### **Penutup**

Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan dilakukan dengan mengutamakan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan. Kepuasan pemustaka hanya dapat dicapai apabila terdapat harmonisasi dan interaksi pada unsur manajemen perpustakaan, sumberdaya perpustakaan dan struktur sistem yang berkualitas. Sebuah sistem layanan yang ramah (prima) akan melibatkan sentuhan-sentuhan emosi, perasaan, harapan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku antara pustakawan dan pemustaka yang dilayani. Karena hanya dengan layanan sepenuh hatilah dan sikap melayani yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan prima di perpustakaan. Semakin baik layanan, tuntutan juga semakin tinggi karena kebutuhan pemustaka pun semakin beragam. Perpustakaan harus melakukan perbaikan terus menerus dalam menyajikan layanan yang berkualitas kepada pemustakanya. Perpustakaan harus menjalin komunikasi dengan pemustaka dan komunitasnya, menjadi garda terdepan untuk mengakses ilmu pengetahuan. Hingga tujuan utama menjadi ujung tombak peningkatan budaya membaca akan tercapai.

## Daftar Pustaka

Barnett, Andy. 2002. Libraries, community, and technology. North Carolina: McFarland and Company, Inc

Fatmawati, Endang. Mata baru penelitian perpustakaan: dari servqual<sup>ke</sup> libqual+<sup>TM</sup>. Jakarta: Sagung Seto, .2013.hal.32

Haklev, Stian. 2008. Mencerdaskan Bangsa – Suatu Pertanyaan Fenomena Taman Bacaan di Indonesia. University of Toronto at Scarborough

Hill, Chrystie. 2009. Inside, Outside, and Online: Building Your Library Community. Chicago: American Library Association

Khairul maddy, konsep dasar pelayanan prima, [http//konsep\\_dasar\\_pelayan\\_prima.com](http://konsep_dasar_pelayan_prima.com)

Moenir. H.A.S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Supranoto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Suwarsono, Wiji. Ilmu perpustakaan dan kode etik pustakawan (Jogjakarta : Ar-ruzz Media, 2010)

Sutarno NS. (2008). Membina Perpustakaan Desa. CV. Jakarta: Sagung Seto.

Tilaar, HAR. 1998. Magelang: Penerbit Tera Indonesia

Undang-Undang Nomer 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan