

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SUBANG

Oleh :

Rafelia Arista

rafeliaarista@gmail.com

Magister Ilmu Administrasi, Universitas Subang

ABSTRAK

Perpustakaan sebagai penyelenggara pelayanan publik bertugas untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, namun hal tersebut masih jauh dari harapan masyarakat karena adanya permasalahan fasilitas, koleksi buku, sumber daya manusia, dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang dengan menggunakan metode kualitatif dan menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai pedomannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang belum memenuhi dimensi kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Perpustakaan.*

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pada pasal 8 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, dipaparkan bahwa Pemerintah Provinsi dan

Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban untuk menjamin penyelenggaraan perpustakaan di daerah dengan menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing, kemudian menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat.

Perpustakaan umum dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Namun nampaknya masyarakat

belum puas dengan pelayanan perpustakaan umum.

Adanya permasalahan fasilitas, koleksi buku, sumber daya manusia, dan pelayanan makin memperburuk keberadaan perpustakaan umum sebagai sarana memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan dengan pemberian pelayanan informasi kepada masyarakat. Keadaan tersebut dialami oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang sebagai salah satu perpustakaan umum yang ada di daerah.

Mencermati uraian tersebut, dapat penulis katakan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Kabupaten Subang masih relatif rendah disebabkan hal-hal berikut ini, yakni:

1. Koleksi buku kurang mengikuti perkembangan jaman, sarana dan prasarana kurang memadai.
2. Kemampuan pustakawan menyajikan layanan yang dijanjikan kurang akurat.

3. Kemampuan pustakawan membantu pemustaka dan penyediaan layanan kurang cepat/tanggap.
 4. Pengetahuan, perhatian pustakawan, dan kemampuannya dalam meyakinkan pemustakan kurang dapat dipercaya oleh pemustaka.
- Pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat telah menetapkan 10 (sepuluh) dimensi pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat yang meliputi :

- a) Kesederhanaan, yaitu pelayanan dilaksanakan dengan prosedur sederhana, mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian, yaitu kejelasan mengenai prosedur/tata cara, persyaratan, rincian biaya dan ketepatan waktu penyelesaian.
- c) Ketepatan waktu, penyelesaian pelayanan harus dapat diselesaikan secara tepat waktu.
- d) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan, proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan Publik

Penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang, maka diambil beberapa teori yang relevan untuk dijadikan referensi dalam penelitian ini, teori tersebut diambil dari beberapa sumber mengenai kualitas pelayanan dan beberapa teori pendukung lainnya.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturang perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013: 5).

Menurut Sinambela (2014:5), “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan; dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

- h) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, sopan dan ramah, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan, lingkungan harus teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2. Konsep Kualitas Pelayanan

Merujuk pada ISO 9000 dijelaskan bahwa Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya (Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2006:175).

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Keberhasilan organisasi publik sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan penggunaannya (Dwiyanto, 2006).

Terdapat beberapa metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang secara singkat

duraikan sebagai berikut (Kotler, et al dalam Fandy Tjiptono, 2005: 210):

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di tempat-tempat strategis, saluran telepon khusus bebas pulsa maupun *website*. Namun cara ini bersifat pasif, karena penyedia jasa menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan atau pendapat. Oleh karenanya sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan melalui cara ini semata. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya.

b) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey (McNeal & Lamb, dalam Fandy Tjiptono, 2005: 211), baik survei melalui pos, telepon, e-mail, *websites* maupun wawancara langsung.

3. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Menurut Darmono (2007 : 165), layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut :

- a) Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan,
- b) Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Menurut Lasa Hs (2007 : 169),
”Layanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan yang dapat berupa penyediaan jasa sirkulasi, baca di tempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, pelayanan audio visual, pelayanan internet, bimbingan pemakai, jasa fotokopi, pelayanan reproduksi, pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antar perpustakaan, dan pelayanan konsultasi.”

Dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, mengisyaratkan bahwa pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Artinya bahwa layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pengguna.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiansyah 2011: 46) menjabarkan dimensi kualitas layanan jasa ada 5 dimensi, yakni:

a) *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan untuk dimensi

b) *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c) *Responsiviness*

(Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d) *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

e) *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dimensi kualitas yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas layanan jasa menurut Parasuraman, yakni diukur dengan indikator, penampilan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*).

C. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan gambaran mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Subang yang sebenarnya.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dimulai pada 18 Juni 2019 sampai dengan 21 November 2019. Lokasi penelitian adalah di Perpustakaan Daerah Kabupaten subang.

3.3 Subjek Penelitian

Informan-informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a) Kepala Bagian Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang
- b) Seksi Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang
- c) Seksi Akuisisi dan Pengelolaan Bahan Pustaka Subang

- d) Petugas pelayanan sebagai pelaksana teknis di Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang.
- e) Masyarakat pengguna yang memanfaatkan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang berjumlah 2 orang.

Dengan demikian, informan pada penelitian ini adalah 6 orang.

3.4 Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui jawaban dari wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu cara sebagai berikut:

- a) Studi Kepustakaan, yaitu melakukan studi kepustakaan, dengan mempelajari teori-teori yang bersumber pada buku-buku perpustakaan, artikel-artikel, makalah-makalah, jurnal-jurnal, dan browsing internet untuk mendapatkan pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan.
- b) Studi Lapangan, yaitu peninjauan lapangan secara langsung pada lokasi/ objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :
 - 1) Observasi, yaitu pengumpulan data dalam penulisan laporan penelitian dengan melalui pengamatan langsung. Melalui desain ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran fenomena, fakta, serta sifat

bagaimana adanya komprehensif dan integral.

- 2) Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara tanya jawab meminta keterangan secara langsung kepada pihak yang berkompeten yang ada relevansinya dengan bahasan yang sedang diteliti.

3.5 Teknik Analisis Data

Proses analisis data yang digunakan penulis selama penelitian berlangsung yaitu dengan model analisis Miles and Huberman (2005:15-19), yang terdiri dari: Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

- a) Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
- b) Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
- c) Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun polapola pen garahan dan sebab akibat.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang yang mengacu kepada lima dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiansyah 2011: 46), yakni sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (berwujud), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) *Responsiveness* (ketanggapan), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) *Empathy* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang menurut kelima dimensi di atas, diuraikan sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (berwujud)

Fasilitas yang dimiliki Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang belum cukup lengkap, fasilitas yang sudah ada namun rusak tidak diperbaiki salah satunya yang vital adalah OPAC yakni katalog online untuk pencarian koleksi buku yang tersedia sehingga masyarakat pengguna tidak dapat

mengecek ketersediaan dan penempatan buku yang dikehendaki, belum tersedianya mesin fotokopi untuk mengkopi halaman-halaman buku yang tidak dapat dipinjamkan.

Koleksi buku yang belum memenuhi standar dan pengadaan buku pun terkadang menurun dari tahun ke tahun yang seharusnya semakin banyak karena pertumbuhan penduduk pun semakin bertambah dan informasi akan semakin lebih baru lagi (*up to date*). Buku-buku yang disimpan dalam rak pun tidak tersusun rapi seperti yang seharusnya menurut klasifikasi buku.

b) *Reliability* (kehandalan)

Pelayanan yang dilakukan staf perpustakaan belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna, hal itu terjadi karena pengetahuan staf perpustakaan mengenai pelayanan perpustakaan dan koleksi buku perpustakaan yang kurang mumpuni karena berdasarkan latar belakang pendidikan bukan dari jurusan Ilmu Perpustakaan sehingga tidak mengetahui Ilmu Perpustakaan.

c) *Responsiveness* (ketanggapan)

Pelayanan dari staf perpustakaan kurang baik karena pustakawan tidak cepat menanggapi kebutuhan masyarakat pengguna dan tidak dapat membantu masyarakat pengguna yang kesulitan mencari buku. Selain itu, waktu dalam melayani lamban karena masih manual belum terotomasi sehingga masyarakat pengguna harus menunggu staf mencatat buku yang akan dipinjam, dikembalikan, ataupun diperpanjang peminjamannya.

d) *Assurance* (jaminan)

Jaminan dalam hal biaya jelas yakni tidak ada biaya apapun dalam pendaftaran anggota dan denda apabila terlambat mengembalikan buku. Tetapi, tidak dalam

jaminan kepastian ketepatan waktu pelayanan baik jam buka atau jam tutup pelayanan tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan.

e) *Empathy* (empati)

Staf perpustakaan melayani dengan penuh perhatian pemustaka yang akan menjadi anggota perpustakaan, meminjam buku, mengembalikan buku, atau memperpanjang peminjaman buku. Tetapi pemustaka tidak tahu harus bagaimana apabila terdapat keluhan terkait pelayanan.

2. Hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang, dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Kurangnya fasilitas yang menunjang pelayanan perpustakaan dan koleksi buku yang kurang lengkap.
- b) Kurangnya tenaga ahli yang melayani masyarakat pengguna perpustakaan.
- c) Kurangnya pengetahuan staf perpustakaan mengenai ilmu perpustakaan.
- d) Kurangnya ketanggapan staf perpustakaan dalam melayani masyarakat pengguna karena sistem peminjaman masih manual.
- e) Kurangnya ketertiban staf dalam jam layanan.
- f) Kurangnya penerimaan keluhan dari staf perpustakaan terhadap masyarakat pengguna.

3. Upaya-upaya dalam Menghadapi Hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang

Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan

dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang, yakni:

- a) Melakukan penambahan, perbaikan, dan pemeliharaan fasilitas perpustakaan agar pelayanan dapat optimal dan penambahan koleksi buku terbaru.
- b) Meningkatkan kualitas dan kuantitas staf, yakni mengikutsertakan staf untuk diklat mengenai ilmu perpustakaan dan atau menambah staf baru yang memiliki latar belakang pendidikan dari ilmu perpustakaan.
- c) Mengubah sistem pelayanan dari manual menjadi terotomasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan.
- d) Menerapkan tata tertib dan staf terkait jam layanan.
- e) Memperhatikan kebutuhan masyarakat pengguna dan mendengarkan keluhan dari mereka.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang, maka penulis dapat memberi kesimpulan sebagai berikut:

- a) Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang dapat dikatakan kurang baik, hal tersebut terbukti berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa dari 5 dimensi yang digunakan sebagai ukuran untuk menentukan kualitas pelayanan hanya 20% masyarakat pengguna yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah

Kabupaten Subang sudah baik dan masyarakat merasa puas. Sedangkan sisanya yakni 80% yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang belum baik dan masyarakat merasa tidak puas sehingga masih perlu ditingkatkan lagi.

- b) Hambatan-hambatan yang terdapat di dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang yakni fasilitas yang kurang lengkap dan koleksi buku yang kurang *up to date*, staf yang kurang berpengetahuan tentang ilmu perpustakaan, kurangnya staf ahli, ketanggapan staf dalam melayani dan waktu pelayanan yang tidak cepat, kurang tertibnya staf dalam hal waktu pelayanan, dan kurangnya antusias staf dalam mendengarkan keluhan dari masyarakat pengguna.
- c) Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang diantaranya yakni, melengkapi fasilitas penunjang pelayanan, meningkatkan kualitas dan kuantitas staf perpustakaan, dan melakukan pembaruan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Lasa HS. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.

Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta : UI Press.

Rambat, Lupiyoadi & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofset.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.