

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI RIAU**

**Yuhelmi**

**Ilmu Budaya, Universitas Lancang Kuning  
Email : yuhelmi.muchtar@gmail.com**

**Nining Sudiar**

**Ilmu Budaya, Universitas Lancang Kuning  
Email : sudiar.nining@gmail.com**

**Rismayeti**

**Ilmu Budaya, Universitas Lancang Kuning  
Email : riamayeti@gmail.com**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze How Public Service Board of Library and Regional Archives Riau Province, hereinafter referred to as (BPAD) Riau Province. This is done to look at the quality and how much success BPAD Riau Province in performing its main function for the people who need the information in the Library, Public Services how and what has or has not been done by the libraries in improving service quality perceptions positively or negatively to quality of public services provided by the Library Visitors Riau BPAD can be used as input for later followed up to determine new strategies for improving the quality of services that aim to improve or defend it. Methods used are qualitative methods and data collected by focuss group discussion (FGD) and inferred based on five aspects of service quality the respondents were library patrons who use library services in BPAD as many as 14 people consisting of 2 librarians, lecturers 3, 4 general (civil servants and private), 3 students of, and 2 students, by using the technique of purposive sampling. Based FGD results showed that for BPAD reliability aspects are at a good level, for aspects of responsiveness and confidence is at a level sufficient to aspects while empathy is at a level less so for this aspect needs to be improved towards a better, while for the intangible aspects of BPAD services are at a satisfactory level and this needs to be maintained in order to remain on the future state of the user satisfactory.*

*Keywords: Quality, Public Service, BPAD Riau Province.*

## **PENDAHULUAN**

Sebagai bagian dari lembaga pemerintah, perpustakaan daerah berkewajiban untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat sekitarnya. Pelayanan kepada masyarakat

tercermin dalam segala bentuk kegiatan berupa penyediaan fasilitas, jasa, serta penyediaan koleksi yang dapat mendukung perkembangan ilmu pengetahuan di kalangan mereka. Kepuasan masyarakat harus dijaga

untuk mendapatkan kepercayaan tentang kehandalan pelayanan yang mereka terima.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Riau, sebagai wakil dari Perpustakaan Nasional yang berada di daerah terus melakukan beberapa pembenahan. Diantaranya adalah pembangunan gedung yang megah disertai pembenahan sumber daya, baik koleksi, peralatan, maupun pustakawan yang dimiliki. Hal ini dilakukan semata-mata untuk mencapai suatu kepuasan bagi pengguna.

Peningkatan pelayanan telah menjadi kata kunci (*keyword*) bagi tugas badan perpustakaan dimasa depan. Dalam prakteknya layanan yang paling sering bersinggungan langsung dengan pengguna adalah layanan publik. Hal ini dikarenakan melalui layanan publik pustakawan akan berhubungan langsung dengan pengguna melalui pelayanan sirkulasi, layanan referensi, pendidikan pemakai. Melalui layanan tersebut, pengguna dapat menikmati koleksi yang dimiliki perpustakaan secara langsung melalui aktivitas baca dan pinjam meminjam buku perpustakaan. Untuk itu, hemat penulis, jenis pelayanan inilah yang memerlukan perhatian khusus disamping peningkatan pada pelayanan teknis.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai kualitas pelayanan publik di Badan dan Arsip Daerah Provinsi Riau.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kualitas

**Kualitas** adalah Keberhasilan untuk mewujudkan antara apa yang diharapkan. Disisi lain, yang berhak menentukan (menilai) keberhasilan suatu pelayanan adalah masyarakat pengguna pelayanan tersebut (Mulyana, 2004:4). Hal ini bearti bahwa keberhasilan pelayanan akan terlibat jika keinginan dan harapan pengguna telah terpenuhi. Dan pengguna akan setia jika puas terhadap pelayanan yang diberikan (Sembel, 2004:2). Keberadaan kualitas akan memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa yang disediakan. Dalam perusahaan atau suatu lembaga, kita harus mendefinisikan kualitas sama dengan yang didefinisikan oleh pelanggan atau pengguna. Persepsi kualitas yang baik didapatkan jika kualitas yang diharapkan pelanggan bertemu dengan kualitas yang dialami.

Keberadaan pengguna dalam menilai suatu jasa pelayanan sangatlah penting. Menurut **Parasuraman** dalam **Masruri** (2003:167) terdapat lima aspek kualitas pelayanan yang dapat digunakan dalam mengukur pandangan pengguna yang diperinci sebagai berikut:

1. *Kehandalan (reliability)*. Kehandalan ini meliputi kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan terpercaya. Kemampuan

- pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Misalnya untuk satu kali transaksi peminjaman bila standar waktunya 30 detik/transaksi, maka maksimal waktu 30 detik itu yang harus diberikan kepada pemakai.
2. Keresponsifan (*responsiveness*). Hal ini berupa kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat ketanggapan. Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemakai akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.
  3. Keyakinan (*assurance*). Pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance* di hati pengguna. Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.
  4. Empati (*emphaty*). Merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi semua pengguna. Empati yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh

pemakai, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi.

5. Berwujud (*tangible*). Hal ini berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana tentu akan berdampak positif terhadap kepuasan pengunjung (Kasmir, 2004 :34).

## 2. Pelayanan

Kunci keberhasilan dalam pelayanan adalah jasa layanan yang sebaik-baiknya kepada pemakai jasa perpustakaan secara efektif dan efisien, serta informasi dapat ditemukan kembali secara cepat dan tepat. Menurut Soeatminah, pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
2. Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya.
3. Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan (Soeatminah, 1992:17).

## 3. Layanan sirkulasi Perpustakaan

Kata **sirkulasi** berasal dari bahasa inggris "*Circulation*" yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada "sirkulasi udara"

sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs., 1993 : 1)

#### **4. Layanan Publik**

Jadi Pelayanan terhadap pengguna merupakan dasar dari penelitian suatu bisnis (Sembel, 2004: 3). Meskipun perpustakaan merupakan lembaga nonprofit, namun harus tetap menganut prinsip ini, karena pengguna adalah tujuan utama dari pendirian perpustakaan. Oleh karena itu suatu perpustakaan haruslah selalu mengedepankan kualitas pelayanan yang mereka berikan, terutama pelayanan yang bersinggungan langsung dengan pengguna.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pelayanan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perpustakaan, terutama perpustakaan daerah mempunyai peranan yang penting dalam pembentukan masyarakat yang gemar membaca. Lebih lanjut, kegemaran tersebut diharapkan dapat mewujudkan pengembangan pengetahuan masyarakat sehingga dapat mewujudkan masyarakat yang lebih maju,

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Langkah-langkah penelitian**

Pengguna Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Riau terdiri dari berbagai macam kalangan. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat, penulis terlebih dahulu melakukan pengumpulan data mengenai kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Riau.

Langkah pertama dilakukan dengan pengumpulan data dengan cara Focus Group Discussion, yang melibatkan 14 orang responden yang terdiri dari : Pustakawan 2 (dua) orang, Dosen sebanyak 3 (tiga) orang, Mahasiswa sebanyak 3 (tiga ) orang, Siswa sebanyak 2 (dua ) orang, Umum (pegawai negeri dan swasta) sebanyak 4 (empat ) orang.

Langkah ke dua yang dilakukan penulis menganalisa temuan dilapangan dengan melihat atau berpedoman kepada 5 (lima ) aspek kualitas pelayanan yakni : aspek kehandalan, aspek responsibiliti (tanggap), aspek keyakinan, aspek empati, aspek

berwujud (tangible). Hasil FGD tersebut terlebih dahulu direkam melalui perekam yang telah disediakan untuk kemudian ditranskrip ke dalam bentuk tulisan oleh peneliti. Nama dari partisipan sengaja disamarkan dengan pertimbangan tertentu.

## **2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Riau yang diterima oleh pengguna di lapangan. Oleh karena itu penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian lapangan.

## **3. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini melibatkan pengguna sebagai penerima langsung dari pelayanan yang diberikan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh dari hasil *focus group discussion* (FGD) dengan melibatkan pengguna sebagai penerima layanan serta juga dilakukan wawancara yang mendalam untuk memperkuat hasil penelitian tersebut.

## **4. Analisis Data**

Setelah data diperoleh, selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif dengan melihat aspek kualitas pelayanan secara teoritis dengan kondisi riil lapangan yang diterima pengguna. Data yang diperoleh kemudian dijelaskan secara deskriptif untuk mengungkapkan kondisi kualitas pelayanan

yang ada. Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dari hasil analisis data tersebut secara induktif.

## **HASIL**

Perpustakaan BPAD (Soeman Hs.) berdasarkan Perda No 8 Tahun 2008 merupakan pengembangan dari organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau. Perkembangan perpustakaan di mulai pada tahun 1959 berdiri Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, pada tahun 1967 Perpustakaan Negara berpindah ke Pekanbaru seiring dengan berpindahnya pusat pemerintahan Provinsi Riau.

Pada tahun 1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah yang merupakan UPT Kanwil Dep P & K. Pada tahun 1997 Perpustakaan Daerah Provinsi Riau berubah nama lagi menjadi Perpustakaan Daerah Provinsi Riau berubah nama lagi menjadi perpustakaan Nasional Provinsi Riau. Kemudian pada tahun 2008 sampai sekarang resmi menjadi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.

Perpustakaan BPAD Provinsi Riau ini, memiliki arsitektur yang menarik, terletak di jalan protokol Kota Pekanbaru, berbentuk menyerupai rehal tempat baca Al-Quran dengan atap melengkung dari lembaran aluminium. Dengan arsitektur khas Melayu-Islam berupa tiang-tiang orange yang menompang atap bangunan yang memberi

kesan kontemporer. Interiornya tampak modern dengan dominasi elemen garis dan perabot berdesain minimalis. Dinding kaca dipilih mengelilingi bangunan, membuat tampak terang.

### **1. Visi**

Adapun Visi Perpustakaan BPAD yaitu : terwujudnya Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Riau Yang Professional Dalam Pengelolaan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi, Sebagai Sumber Pengetahuan Dan Informasi Untuk Mencapai Sumber Daya Manusia Riau Yang Berkualitas Menunjang Visi Riau Tahun 2020.

### **2. Misi**

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.
2. Meningkatkan pelayanan perpustakaan, kearsipan dan dokumentasi kepada masyarakat.
3. Meningkatkan minat dan budaya baca serta pentingnya nilai guna arsip bagi masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana BPAD ( Soeman Hs.)
5. Meningkatkan pembinaan dalam rangka pemantapan pengelolaan perpustakaan.

### **3. Jam layanan**

Adapun jam layanan yang terdapat di Perpustakaan BPAD Provinsi Riau sebagai berikut :

Senin –Jumat : 08.00 - 16.00 WIB

Sabtu – Minggu : 09.00 – 17.00WIB

## **PEMBAHASAN**

### **1. Kehandalan**

Berdasarkan aspek kehandalan dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan BPAD berada pada tingkat baik dimana pustakawan dalam memberikan informasi dan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat dia terlebih dahulu mencari tahu informasi apa yang mereka inginkan setelah itu baru dia jelaskan dan mengarahkan pengguna terhadap informasi yang mereka butuhkan dengan menggunakan sistem pencarian di OPAC.

Terbukti dari hasil FGD dan wawancara terhadap 14 (empat belas) orang pemustaka, menyatakan yaitu 10 (sepuluh) orang pengguna perpustakaan mengatakan pustakawan/ petugas perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, dalam melayani dan memberikan informasi sudah baik, tepat dan terpercaya, hanya 4 (empat) orang pengguna perpustakaan menyatakan pustakawan dalam memberikan informasi dan pelayanan belum sepenuhnya tepat, terpercaya, cepat, dan akurat dikarenakan pelayanan yang diberikan pustakawan pada setiap orang itu berbeda-beda sesuai pengetahuan dan pengalaman mereka masing-masing.

### **2. Keresponsifan**

Aspek keresponsifan dapat disimpulkan menurut pemustaka respon pustakawan dalam memberikan pelayanan cukup baik dimana ketika pustakawan melihat pengguna perpustakaan lagi kebingungan

bukan saja dengan sapaan dan teguran saja tapi pustakawan juga mengarahkan pemustaka agar mereka tidak kebingungan sehingga mendapatkan koleksi yang dicarinya. Walaupun masih ada yang kurang respon dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna karena masing-masing pustakawan memiliki karakter yang berbeda-beda.

Terlihat dari hasil FGD terhadap 14 orang (empat belas) orang pengguna perpustakaan dapat disimpulkan 8 (delapan) orang pengguna perpustakaan mengatakan respon pustakawan terhadap pengguna perpustakaan sangat baik dan mereka mau membantu sehingga keluhan dari pengguna perpustakaan bisa direspon dengan baik oleh pustakawan/ petugas perpustakaan, 6 (enam) orang pemustaka mengatakan respon pustakawan terhadap pengguna perpustakaan kurang baik dimana masih ada pustakawan yang masih cuek atau dibilang kurang baik dalam melayani pengguna perpustakaan, hal ini mungkin sesuai dengan kepribadian/karakter masing-masing pustakawan.

### **3. Keyakinan**

Berdasarkan aspek keyakinan disimpulkan pemustaka dalam melayani pengguna cukup baik terbukti pustakawan membantu dengan ilmu dan pengetahuan yang dimilikinya, bersikap sopan dalam melayani agar pengguna perpustakaan merasa senang

ketika berkunjung ke perpustakaan serta melayani pengguna dengan sepenuh hati, ramah, sesuai dengan etika kerja tetapi masih ada yang mengatakan belum profesional.

Ini dibuktikan dari hasil FGD dan wawancara dari 14 (empat belas) orang responden, 8 (delapan) orang pengguna perpustakaan mengatakan pustakawan dalam memberikan pelayanan pustakawan melayani dengan pengetahuan yang dimilikinya serta bersikap sopan, 6 (enam) orang pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah mengatakan pustakawan dalam melayani pemustaka belum profesional. Profesionalisme pustakawan dalam melayani perlu ditingkatkan.

### **4. Empati**

Berdasarkan aspek empati dapat disimpulkan menurut pemustaka bahwa pustakawan peduli terhadap kesulitan pengguna dalam mencari informasi ketika pengguna bertanya kepada pustakawan terhadap kesulitan mencari informasi tersebut, tapi apabila pengguna sedang kesulitan dalam mencari informasi lalu pengguna tidak bertanya kepada pustakawan maka pustakawan tidak peduli karena pustakawan tidak tahu, bisa jadi seandainya pustakawan melihat pengguna kesulitan tentunya pustakawan peduli jadi pustakawan hanya memberikan empatinya jika diminta saja, seharusnya pustakawan lebih proaktif

dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Ini dibuktikan dari hasil FGD dimana hanya ada 7 orang pengguna perpustakaan yang mengatakan pustakawan baik dalam memberikan empati kepada pengguna perpustakaan, dan 7 (tujuh ) orang lagi mengatakan kurang baik, dengan alasan mengatakan pustakawan peduli terhadap pengguna yang lagi membutuhkan informasi saja biasanya mereka kalau tidak ditanya mereka cuek saja.

## **5. Berwujud**

Berdasarkan aspek berwujud, menurut pemustaka bahwa penampilan/cara berpakaian pustakawan dalam melayani pengguna sangat penting diperhatikan karena pustakawan sebagai pelayan masyarakat akan lebih indah dilihat apabila pustakawanya telah berpakaian sopan, rapi dan bersih, dan pustakawan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah cara berpakaian telah memenuhi kriteria sebagai pustakawan yang rapi, sopan dan bersih. Sarana yang terdapat di perpustakaan BPAD ini sudah mendukung dari segi gedung dan fasilitasnya sehingga membuat pengunjung nyaman saat berada didalamnya tetapi dari segi prasarana seperti Teknologi Informasinya masih kurang memadai..

Berdasarkan hasil FGD disimpulkan menurut 14 (empat belas) orang pengguna perpustakaan mengatakan bahwa aspek ini

paling memenuhi dimana cara berpakaian pustakawan sudah sopan dan berpenampilan menarik sesuai dengan aturan yang ada di perpustakaan ini. Sarana perpustakaan juga sudah layak dan membuat pengguna perpustakaan nyaman saat berada di perpustakaan, Tetapi dari segi ketersediaan teknologi informasi perlu ditingkatkan dan koleksi juga perlu ditambah lagi dan penataan perabot perpustakaan perlu ditata lebih rapi lagi,serta belum tersedianya rambu-rambu/peta yang lengkap mengenai ruangan perpustakaan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Riau , maka dapat diambil simpulan :

1. Berdasarkan aspek kehandalan, kualitas kehandalan perpustakaan BPAD berada dalam tingkat baik dimana pustakawan dalam memberikan informasi dan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat, terbukti sebahagian besar pengguna perpustakaan menyatakan pustakawan dalam melayani dan memberikan informasi sudah baik, cepat dan memuaskan. Hanya sebahagian kecil saja berpendapat lain, menyatakan bahwa pustakawan dalam melayani pengguna belum sepenuhnya cepat dan memuaskan, dikarenakan cara pelayanan setiap orang itu berbeda-beda

- sesuai dengan kepribadian/karakter masing-masing.
2. Berdasarkan aspek koresponsifan, kualitas koresponsifan perpustakaan BPAD berada dalam keadaan cukup dimana pustakawan dalam memberikan pelayanan cukup baik dengan cara menyapa, menegur dan mengarahkan pengguna agar mereka tidak kebingungan sehingga mendapatkan koleksi yang dicarinya. Selanjutnya hampir setengahnya menyatakan tidak semua pustakawan yang respon terhadap pengguna perpustakaan ternyata masih ada pustakawan yang masih cuek terhadap pengguna perpustakaan, hal ini mungkin sesuai dengan kepribadian masing-masing pustakawan.
  3. Berdasarkan aspek keyakinan, kualitas keyakinan perpustakaan BPAD berada pada tingkat cukup dimana pustakawan dalam melayani pengguna berusaha membantu dengan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki. Dalam melayani bersikap sopan, serta melayani dengan penuh hati, ramah, tepat waktu. Selanjutnya hampir setengahnya mengatakan bahwa pustakawan dalam melayani belum bersikap profesional.
  4. Berdasarkan aspek empati, kualitas empati perpustakaan BPAD berada pada tingkat kurang dimana setengah dari jumlah responden mengatakan pustakawan peduli terhadap kesulitan pengguna dalam memberikan informasi ketika pengguna bertanya kepada pustakawan, tetapi apabila pengguna tidak bertanya kepada pustakawan tentunya pustakawan tidak peduli karena pustakawan tidak tahu pengguna dalam kesulitan, seharusnya pustakawan lebih proaktif dalam melayani pengguna, berarti dalam aspek empati ini pelayanan perpustakaan BPAD berada pada tingkat yang harus segera diperbaiki untuk lebih ditingkatkan.
  5. Berdasarkan aspek berwujud, kualitas berwujud perpustakaan BPAD berada pada tingkat memuaskan dimana penampilan/cara berpakaian pustakawan dalam melayani sangat penting diperhatikan agar terlihat rapi dan sopan. sarana perpustakaan sudah mendukung dilihat dari gedung dan fasilitasnya sehingga membuat pengunjung nyaman berada didalamnya.. Jadi aspek ini yang paling memuaskan pengguna BPAD walaupun untuk TIK (Teknologi Informaasi dan komunikasi) masih perlu dilakukan peningkatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Evans, G. Edward dkk. 1992. *Introduction to Library Public Services*. Colorado: Library Unlimited.
- Griffiths, Jillian R. 2003. *Evaluation of JISC Infromation Environtment: Student Perception of Services*. Dalam <http://www.informationr.net/ir/8->

- [4/paper160.html/](#), pada tanggal 13 Januari 2013, pukul 16: 20 Wib
- Masruri, Anis. 2003. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai Pelayanan Publik. Dalam *Thaqafiyat*, vol. 4, No. 2, Juli-Desember 2003
- Menpan. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.pan/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Negara
- Mulayana, Nandang. 2004. Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan. Dalam [http://www.banten.go.id/artikel/politik/p\\_otonomi02.htm/](http://www.banten.go.id/artikel/politik/p_otonomi02.htm/), pada tanggal 13 Januari 2013, pukul 09.00 Wib.
- Nasir, Muhammad. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sembel, Roy. 2004. Menang dengan Pelayanan Sepenuh Hati. Dalam <http://www.sinarharapan.co.id/ekonomi/mandiri/2003/1028/manol.html/>, pada tanggal 13 Januari 2013, Pukul 20.00 Wib
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tim penyusun kamus pusat bahasa. 2001, *Kamus besar bahasa indonesia*. Jakarta: Balai pustaka