



Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. Lilis Suriani¹ Odor Juliana Sidabutar²

¹Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
lilissuryani@soc.uir.ac.id

²Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Pekanbaru, Indonesia
odorjuliana@gmail.com

Received : Agustus 10, 2019; Accepted : September 5, 2019

DOI : 10.25299/jiap.2019.vol5(2).4250

Abstract

This study aims to determine the influence of service quality and rules of regulation on user satisfaction at Soeman Hs Library. Assessment indicators used include the ability and attitude of librarians in serving, the facilities and atmosphere of the room, instructions and means of access, information access, regulations on opening hours, services, membership, the number of books that can be borrowed, length of time borrow, satisfaction, located in Soeman Hs Library department of libraries and archives the province of Riau. This research is descriptive survey that is prioritizing the questionnaire list as a collecting data and data collected with this tool and then used as the main raw material to analysing empirical conditions of objectivity at the meticulous location. There is one population group and the sample in this study is library members with a total sample of 100. Types and data collection technique used consist of primary data collected by questionnaire techniques and interview techniques and secondary data collected using observation technique and documentation technique. While analysis technique used is the validity test, reliability test, descriptive statistical analysis, inferential statistical analysis, classic assumption test, multiple linear regression analysis, f test and t test. The results of the analysis show that service quality has a significant effect on user satisfaction in the Soeman Hs Library. Rules and regulations have a significant effect on user satisfaction in the Soeman Hs Library. The contribution of influence of the quality of service and regulations on the satisfaction of users in the Soeman Hs Library is 0,674 while the remaining 0,336 is influenced by other variables such as promotion, communication and others.

Key Words : Service quality, Rules of order, User satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, fasilitas dan suasana ruangan, Petunjuk dan sarana akses, Akses Informasi, peraturan jam buka tutup, pelayanan, keanggotaan, jumlah buku yang bisa dipinjam, lama waktu peminjaman, kepuasan, yang berlokasi di Perpustakaan Soeman Hs Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Penelitian ini adalah Survey Deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama menganalisis kondisi empiris dari objektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat satu kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu anggota perpustakaan dengan total sampel 100 orang. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer, dikumpulkan dengan teknik kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji f dan uji t. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs. Peraturan tata tertib

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs. Sumbangan pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs adalah sebesar 0,674 sedangkan sisanya 0,336 dipengaruhi oleh variabel lain seperti promosi, komunikasi dan lainnya.

Key Words : Kualitas Pelayanan, Peraturan Tata Tertib, Kepuasan Pemustaka

Pendahuluan

Perpustakaan telah ada sejak adanya peradaban dan kebudayaan umat manusia. Sebagaimana peradaban tersebut yang selalu berubah dan berkembang mengikuti perkembangan zaman, demikian pula perpustakaan selalu mengalami perubahan dan perkembangan yang sejalan dengan perjalanan kehidupan umat manusia. Oleh karena itu Perpustakaan harus mampu merespon perubahan ini agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada penggunanya. Perpustakaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia diantaranya sebagai jantung pendidikan dan ilmu pengetahuan, sebagai pusat pengumpulan dan penyimpanan sumber pengetahuan dan informasi, sebagai social center yaitu pusat kegiatan masyarakat setempat. Disamping itu perpustakaan umum juga mempunyai peran yang sangat strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai wahana pembelajaran sepanjang hayat, serta sebagai wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa.

Untuk itu perpustakaan harus mengemas koleksi yang lengkap di bidangnya, pengelolaan informasi yang baik, sarana prasarana yang memadai, perilaku pustakawan dan berbagai layanan yang disediakan sedemikian rupa dan selalu bertransformasi menuju kepada suatu kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan dalam rangka memuaskan

pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan sehingga tercipta loyalitas.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus ada didalam perpustakaan, dengan adanya kualitas maka pemustaka akan merasa diperhatikan dan akan sering berkunjung ke perpustakaan. Pada dasarnya kualitas menurut Goetsh dan Davis dalam Arief (2007:177) merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun manusia, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas di dalam perpustakaan digunakan untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang telah diberikan mampu memenuhi keinginan ataupun harapan pemustaka. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan, hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka.

Pelayanan perpustakaan seharusnya berorientasi terhadap kepentingan pemustaka yang menuntut untuk selalu mengembangkan dan memberikan pelayanannya secara prima dan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Hal ini sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pada bab V pasal 14 yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka dengan dikembangkan melalui pemanfaatan sumberdaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pelayanan perpustakaan harus bertujuan untuk kepuasan pemustaka.

Dari kritik saran yang disampaikan pemustaka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemustaka tidak merasa nyaman karena pelayanan dari petugas yang kurang ramah
2. Pemustaka merasa dipersulit saat melakukan registrasi
3. Penyusunan buku yang tidak sesuai dengan rak dan nomor panggilnya
4. Kurangnya computer untuk pencarian informasi
5. Komitmen jam kerja dan jam pelayanan tidak sesuai
6. Kurang lamanya waktu peminjaman buku
7. Tidak bisa menggunakan wifi secara gratis
8. Perpustakaan terlalu berisik
9. Perlu ditingkatkan layanan penjaga tas
10. Koleksi bukunya kurang dan sudah terbitan lama.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fatmawati (2013:38) Kualitas Pelayanan Perpustakaan adalah kemampuan (capability) yaitu seberapa baik perpustakaan dalam melayani pemustakanya. Intinya kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service*. Hal tersebut mengandung maksud bahwa apabila jasa yang diterima ataupun yang dirasakan pemustaka sesuai dengan yang diharapkan, maka diharapkan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan dapat dipersepsikan baik oleh pemustaka.

Dalam Fatmawati (2013:217) menyebutkan, terdapat empat dimensi *LibQual+™* yang dijadikan variabel pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan yang terdiri dari :

1. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*)
2. Fasilitas dan Suasana ruang perpustakaan (*library as place*)
3. Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*).
4. Akses Informasi (*Information access*).

Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kualitas atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler 2003:138). Menurut Kotler (1997) kepuasan pengguna merupakan fungsi dari pandangan terhadap kualitas layanan dan harapan pengguna. Menurut Nasution (2004) Harapan pengguna merupakan perkiraan atau keyakinan pengguna tentang apa yang akan diterima bila ia menggunakan suatu jasa. Sedangkan kualitas yang dirasakan adalah persepsi pengguna terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan jasa tersebut.

Pada kualitas perpustakaan maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka dapat tercapai apabila fungsi dari perbedaan antara kualitas perpustakaan yang dirasakan oleh pemustaka dapat memenuhi harapan dari pemustaka, maka pemustaka dapat merasakan kepuasan pelayanan perpustakaan. Harapan dari pemustaka memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas jasa layanan perpustakaan dalam hal ini kualitas layanan perpustakaan untuk mengevaluasi pemustakanya akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dengan demikian harapan pemustakalah yang melatarbelakangi daripada layanan perpustakaan.

Menurut Rahmayanty (2010: 142) untuk mencapai kepuasan pelanggan ada beberapa unsur pokok yang harus dimiliki pegawai yaitu :

1. Keterampilan, berdayaguna dan bermutu
2. Efisiensi, yaitu target "zero defect" (kerusakan atau kesalahan nol, tidak boleh ragu-ragu) dan tepat waktu
3. Ramah dan berwibawa
4. Rasa bangga dan bermental baik
5. Strategi memuaskan pelanggan
6. Bersih

Metode

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey (survey reseach) yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual untuk mendapatkan kebenaran. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguraikan dan menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan Peraturan tata tertib perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan Soeman Hs. Data diambil tiga tahun dari tahun 2016 sampai dengan 2018 yaitu berjumlah 16.483 orang. Dalam penelitian ini lebih difokuskan pada anggota perpustakaan daripada pengunjung perpustakaan dengan alasan karena anggota perpustakaan adalah orang yang biasanya sudah menggunakan fasilitas perpustakaan berkali-kali.

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa $t(0,000) < 0,05$. Jadi dapat dikatakan H_0 hitung $(4.370) > t_1$ ditolak dan H_a table a

(1,985) dan Sig 1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka Panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengguna serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pengguna.

Memberikan layanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna bukan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat pengguna tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan penggunanya. Disamping itu, suasana perpustakaan yang nyaman dan tenang juga dapat mengawal konsenterai belajar yang mantap bagi penggunanya. Ketersediaan ruangan perpustakaan yang representative dan kesediaan fasilitas untuk mendukung proses belajar pengguna menjadi sangat penting demi menunjang kepuasan pengguna perpustakaan.

Peningkatan pelayanan perpustakaan merupakan faktor utama untuk mendorong pengguna berkunjung ke perpustakaan. Selain itu, kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan yang diterima oleh pengguna informasi akan mempengaruhi perilaku dan loyalitas pengguna di waktu yang akan datang. Semakin baik pelayanan perpustakaan dan semakin lengkap fasilitas perpustakaan, maka akan semakin tinggi juga minat pengguna untuk datang ke perpustakaan. "Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan,

jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan.

Kepuasan pengguna perpustakaan adalah persepsi pengguna perpustakaan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pengguna perpustakaan yang puas akan lebih banyak berkunjung ke perpustakaan, mereka lebih banyak menghabiskan waktunya di perpustakaan. Untuk dapat terciptanya suasana yang demikian itu perlu adanya langkah dan tindakan kongkrit bagi perpustakaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Endang Fatmawati (2011) dan Irdyanti Kurniasih (2012) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Pengaruh Tata Tertib Terhadap Kepuasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa $t(0,000) < 0,05$. Jadi dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa peraturan tata tertib berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Peraturan dan tata tertib pemakaian atau penggunaan perpustakaan dibuat untuk mengatur kegiatan pelayanan perpustakaan agar berjalan dengan lancar (Yusuf, Suhendar., 2014: 85). Situasi serta rancangan masing-masing peraturan akan berbeda-beda pada masing-masing perpustakaan. setiap perpustakaan memerlukan peraturan masing-masing yang mengatur tentang hari dan jam buka layanan perpustakaan, syarat menjadi anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian, pemakaian ruangan, syarat kunjungan serta hak anggota.

Tata tertib perpustakaan diadakan untuk menjamin bahwa setiap pengunjung perpustakaan memperoleh hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan koleksi dan sarana yang tersedia, tata tertib ini berlaku bagi setiap pengunjung perpustakaan, tanpa terkecuali. Setiap pengunjung berkewajiban untuk mematuhi peraturan tata tertib perpustakaan. Pelanggaran tata tertib dapat dikenakan sanksi administratif. Peraturan ini dibuat agar pengunjung perpustakaan dapat mematuhi setiap aturan yang sudah dibuat dan melaksanakannya, tujuannya untuk mendisiplinkan diri demi ketertiban dan kenyamanan di perpustakaan agar pengunjung merasa nyaman ketika berkunjung ke perpustakaan dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan. Agar layanan perpustakaan dapat berjalan secara efektif dan efisien, setiap pengunjung hendaknya menaati peraturan dan tata tertib yang telah dikeluarkan oleh perpustakaan.

Tata tertib perpustakaan harus dibuat secara tertulis dan disahkan minimal oleh kepala perpustakaan yang bersangkutan, akan lebih bagus lagi apabila peraturan perpustakaan tersebut dibuat Perda atau Peraturan Gubernurnya (Suhendar, 2014 : 185). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ajar Fitria (2018) dan Asril Sapli (2016) tentang tata tertib perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dilapangan terkait variabel kualitas pelayanan masih banyak yang perlu ditingkatkan diantaranya masih adanya sikap pustakawan yang kurang ramah dan kurang peduli terhadap pemustaka, masih ditemui fasilitas yang rusak seperti toilet, ada beberapa computer yang rusak, lift tidak semua berfungsi, koleksi buku yang tidak lengkap dan sudah terbitan lama, tidak ada buku baru dan best seller,

tidak ada ruang bermain untuk anak-anak dan semua kids smart yang rusak, serta tidak tersedia wifi untuk pemustaka. Sementara wifi merupakan salah satu daya tarik masyarakat berkunjung ke perpustakaan. Sedangkan untuk variabel peraturan tata tertib yang ada di perpustakaan Soeman Hs masih kurang disosialisasikan kepada pemustaka, belum semua peraturan dan tata tertib ditampilkan dalam bentuk banner atau running teks sehingga banyak pemustaka yang belum paham akan peraturan dan tata tertib yang diberlakukan di perpustakaan Soeman Hs.

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Soeman Hs berdasarkan persepsi pemustaka termasuk kategori baik yang berarti bahwa pelayanan perpustakaan Soeman Hs sudah sesuai dengan harapannya dan pemustaka merasa puas menggunakan perpustakaan Soeman Hs sehingga ada keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Peraturan tata tertib yang diberlakukan di perpustakaan Soeman Hs berdasarkan persepsi pemustaka sudah Baik dimana pemustaka sudah merasa nyaman dan haknya terpenuhi dalam menggunakan perpustakaan Soeman Hs, akan tetapi masih banyak pemustaka yang belum mengetahui tata tertib yang diberlakukan di perpustakaan Soeman Hs. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Soeman Hs dimana setiap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pemustaka. Peraturan Tata Tertib berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs dimana setiap perbaikan peraturan tata tertib yang diberlakukan

akan meningkatkan kepuasan pemustaka. Kualitas pelayanan dan Peraturan tata tertib secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs. Yang artinya perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib akan memberikan peningkatan kepuasan terhadap pemustaka, sumbangan pengaruh kualitas pelayanan dan peraturan tata tertib terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Soeman Hs sangat tinggi yang juga dipengaruhi oleh oleh variabel lain seperti promosi, komunikasi, iklim organisasi dan lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Achmad. (2013). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto,
- Ahmad, Badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Arief (2007). *Pemasaran Jasa dan kualitas Pelayanan*. Malang : Bayu Media
- Aritonang Lerbin R.(2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. Depkes RI 1997.
- Az. Nasution. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Diadit Media
- Brophy J. (2004). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bryson, J.M. (1997). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations*. San Francisco
- Danang, Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

- Fandi, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi
- Fatmawati, Endang. (2011). Tesis : *Evaluasi kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Dengan Metode LibQual+TM*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Fitria, Aja. (2018). *Efektivitas Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Pola Perilaku Pengunjung Di Upt. Perpustakaan Uin Ar-Raniry Banda Aceh*. Banda Aceh.
- Frederickson, H. George. (1980). *New Public Administration*. USA: The University Of Alabama Press.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.\
- Hidayat, L. Misbah. *Reformasi Administrasi: Kajian Komparatif Pemerintahan Tiga Presiden*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jurdi, Syarifuddin. (2011). *Ilmu Sosial Nusantara: Memahami Ilmu Sosial Integralistik*. Yogyakarta: Laboratorium Sosiologi (Labsos) UIN Sunan Kalijaga.
- Lovelock, Christopher H. (1994). *Service Marketing, Second Edition*, Prentice Hall Inc.
- Keban, Yeremias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (1997). *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 2*. Jakarta : Prenhalindo
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 2*. Jakarta : PT Prenhallindo
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta
- Kurniasih, Rr.Irdayanti. (2012). *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang*. Semarang
- Lasa H.S. 2013. *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*. Yogyakarta: Ombak, 2013.
- Marx, Fritz Morstein (ed). (1949). *Elements of Public Administration*. New York: Prentice Hall Inc.
- M.N. Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004
- Mustopadidjaja. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Nawawi, Hadari. (1999). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta. Penerbit Pustaka Dinamika
- Osborne, D. Dan Gaebler, T. (1999). *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)* . Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta
- Poerwadaminta. (1976). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka,
- Rahayuningsih. (2013). Tesis. *Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQual=TM*. Yogyakarta.
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- R. Terry, George. (2013). *Principles of Management*. Erlangga : Jakarta.
- Sapli, Asril. (2016). *Analisis Pemahaman Pemustaka Terhadap Tata Tertib Perpustakaan Di Perpustakaan*

- Universitas Negeri Makassar.
Makassar.
- Siagian. (2002). Fungsi-fungsi Manajerial. Jakarta : Rineke Cipta
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Suparman. (2007). Tesis : Kajian Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Semarang : Universitas Jenderal Soedirman.
- Sulistyo, Basuki. (1992). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Syafei, Inu Kencana. (2003). Sistem Adminitrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- The Liang Gie. (1999). Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty
- Thoha, Miftah. (2008). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Yogyakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tjiptono, Fandy. (2005). Service,Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi
- Wijaya. (2013). Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiji, Suwarno. (2009). Psikologi Perpustakaan. Jakarta : Sagung Seto.
- Yusuf, Pawit M dan Yaya Suhendar. (2014). Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah. Cet 4. Jakarta:Kencana.
- Zauhar, Soesilo, (1996). Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi, Bumi Aksara. Jakarta.
- Zed, Mestika. (2008). Metode Penelitian Kepustakaan. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia