

STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI KANTOR PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KABUPATEN PESISIR SELATAN

Maiyas Sandra Sari¹, Elva Rahmah²

Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan

FBS Universitas Negeri Padang

Email: sandrakinara@gmail.com

Abstract

The purpose of writing this article are: (1) describe how the strategy of excellent service in the Office of Libraries, Archives, and Documentation Kabupaten Pesisir Selatan, (2) describe any obstacles countered in achieving excellent service in the Office of Libraries, Archives, and Documentation of Kabupaten Pesisir Selatan. The method use disqualitative approach. Collection of data through observation, interviews, and library research. Observations directly to the Office of Libraries, Archives, and Documentation of Kabupaten Pesisir Selatan. Based on analyzing the data can be summarized as follows. (1) strategies to realize excellent service in the Office of Libraries, Archives, and Documentation of Kabupaten Pesisir Selatan of identifying primary determination of quality service, manage ekspentasi customers, managing service quality evidence, educating consumers about the services, fostera culture of quality, follow up services, and develop information systems quality of service, (2) the constraints faced in the Office of Libraries, Archives, and Documentation in the Kabupaten Pesisir Selatan realization excellent service strategy that is not the realization of automating quality.

Keywords: *excellent service; excellent service strategy*

A. PENDAHULUAN

Pada dasarnya masyarakat pengguna perpustakaan akan datang apabila ada rasa ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, dan pelayanan. Rasa ketertarikan akan meningkat apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang dan kepuasan, maka pemustaka akan datang kembali. Disisi lain adakalanya pemustaka tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan sehingga menjadi kecewa, jengkel, dan merasa tidak puas. Ketidakpuasaan dan kekecewaan yang timbul kadang tidak disampaikan kepada petugas. Maksudnya bahwa tidak ada keluhan yang disampaikan langsung kepada petugas. Menurut Sutopo dan Suryanto (2006:3) yang berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

¹ Penulis, mahasiswa prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, wisuda periode September 2013

² Pembimbing, dosen FBS Universitas Negeri Padang

Menurut Sulisty-Basuki (1991:3), perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Jadi, perpustakaan adalah sebuah gedung yang digunakan untuk mengelolah, memelihara bahan pustaka dan disimpan menurut tata susunan tertentu yang kemudian digunakan sebagai sumber informasi dan tidak untuk dijual.

Sesuai dengan namanya, perpustakaan umum adalah milik masyarakat umum yang dibiayai dengan dana dari masyarakat dan koleksinya bersifat umum. Menurut Hermawan (2006:31) perpustakaan umum memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- (1) terbuka untuk umum, pelayanannya tidak membedakan status sosial, usia, pendidikan, jenis kelamin, agama;
- (2) penyelenggaraannya dibiayai oleh masyarakat baik melalui dana yang dihimpun oleh pemerintah provinsi, kabupaten/kota maupun oleh masyarakat secara langsung, secara perorangan atau kelompok;
- (3) Layanan bersifat gratis atau cuma-cuma.

Dewasa ini, keeksisan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang untuk memanfaatkan jasa layanan perpustakaan. Hal ini merupakan cita-cita serta tujuan utama setiap perpustakaan. Layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi penggunanya, selalu dekat dengan penggunanya sehingga kesan yang menyenangkan akan selalu diingat oleh penggunanya. Sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pengguna maka yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan adalah setiap layanan memerlukan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

Menurut Wirdaningsih dan Rizal ada beberapa definisi tentang pelayanan prima antara lain.

pelayanan prima adalah upaya untuk membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat; pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan; pelayanan prima adalah upaya membuat rekan kerja merasa nyaman bekerja sama dengan anda. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, dan mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Dengan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi para pengguna dimana pengguna akan merespon apa yang telah diberikan perpustakaan demi kepuasan pengguna. Melayani pemustaka secara prima berarti membantu pemustaka memenuhi kebutuhannya dilakukan dengan cara yang terbaik sehingga pemustaka merasa sangat puas. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (Sutopo dan Suryanto, 2006:9). Menurut Tjiptono (2008:99) Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima ini terdiri dari: (1) mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan, (2) mengelola ekspektasi pelanggan, (3) mengelola bukti kualitas layanan, (4) mendidik konsumen tentang layanan, (5) menumbuhkembangkan budaya kualitas, (6) menciptakan *automating quality*, (7) menindaklanjuti layanan, dan (8) mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Demikian juga halnya dengan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, pelayanan prima sangat diperlukan demi mewujudkan kepuasan pemustaka. Namun hal itu belum terlaksana dengan baik karena ada beberapa hal yang menyebabkan layanan prima tidak berjalan dengan baik seperti pustakawan yang tidak berlatar belakang ilmu perpustakaan, sehingga mereka hanya mengetahui ilmu perpustakaan secara umum tidak mendalam. Selain itu, koleksi yang tidak diperbaharui menyebabkan pemustaka tidak bisa memperoleh informasi terkini. Berdasarkan permasalahan, tujuan penulis ini mendeskripsikan strategi pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan datanya dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Observasi langsung ke Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Wawancara diberikan langsung kepada kepala dan pustakawan Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Studi pustaka dengan menggunakan buku-buku dan bacaan yang dianggap penting sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam makalah ini.

C. Pembahasan

1. Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan

Tahapan yang dilalui dalam mewujudkan strategi pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten pesisir selatan yaitu *pertama* mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, maksudnya layanan harus dimulai dari kebutuhan pembaca dan berakhir dengan kepuasan pembaca itu sendiri. Menurut Informan V, penentu utama dalam kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan adalah keamanan, agar setiap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa aman. Contohnya lahan parkir yang disediakan untuk pengunjung yang dijaga baik oleh petugas sehingga tidak ada terjadi kasus pencurian kendaraan pengunjung. Selain keamanan, ketepatan waktu juga menjadi faktor penentu kualitas layanan yang diperuntukkan kepada pustakawan agar profesional dalam melayani pemustaka sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.

Kedua mengelola ekspektasi pelanggan. Menurut Informan IV, usaha yang dilakukan pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dalam menarik minat baca masyarakat adalah

mengadakan kompetisi dan sekaligus mempromosikan perpustakaan sehingga masyarakat menjadi tahu dengan keberadaan perpustakaan.

Sebaiknya pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan melakukan cara untuk memikat para pembaca atau masyarakat untuk datang ke perpustakaan. Dengan adanya daya tarik dari Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dapat membuat perpustakaan menjadi ramai oleh pembaca. Pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan harus mampu memberikan lebih dari apa yang telah dijanjikan kepada pengunjung. Maka hal tersebut dapat memperbesar kemungkinan terpenuhinya ekspektasi pelanggan.

Ketiga mengelola bukti kualitas layanan. Berdasarkan wawancara dengan informan III, persiapan pihak perpustakaan dalam menyediakan bukti kualitas layanan yang baik bagi pelanggan (infrastruktur dan SDM) di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan yaitu pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan berusaha untuk menyediakan fasilitas yang baik dan nyaman bagi pengunjung agar persepsi pengunjung baik mengenai perpustakaan meskipun fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya lengkap.

Petugas memberikan pelayanan yang maksimal dengan mengutamakan keramah-tamahan dalam melayani pengunjung yang membutuhkan sehingga mencapai tujuan dalam kesenangan pelanggan dalam mencari buku dan meminjam buku. Selain itu, Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan melaksanakan apel pagi secara rutin sebelum memberikan atau menyediakan layanan kepada pengunjung dimana didalam apel pagi tersebut dibahas kekurangan-kekurangan layanan yang diberikan, kendala-kendala yang dihadapi sebelumnya dan hal apa saja yang akan dilakukan pada hari tersebut.

Sebagai penyedia layanan memberikan bukti kualitas layanan kepada pemustaka yang meliputi kondisi fisik layanan seperti gedung, ruangan, penampilan karyawan penyedia layanan seperti seragam, peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan seperti: komputer, telepon, dan lain-lain. Hal ini dapat membuat pengunjung menjadi puas dengan adanya bukti kualitas layanan tersebut yang ditemui pada saat berkunjung.

Keempat mendidik konsumen tentang layanan. Menurut Informan III, di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan pustakawan memberikan informasi kepada pengunjung baru tentang prosedur penggunaan perpustakaan yaitu memberikan penjelasan langsung mengenai syarat dan ketentuan yang ada pada perpustakaan tersebut kepada anggota baru dengan informasi yang maksimal bahwa di perpustakaan umum dapat meminjam buku dan menjadi anggota perpustakaan setelah syarat dan ketentuan yang berlaku yang telah ditetapkan.

Menurut Informan I, pustakawan diharapkan agar selalu dapat memberikan layanan kepada pengunjung sesuai dengan kode etik pelayanan yang ada. Menyusun atau menetapkan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pemberian layanan kepada pengunjung yang harus dipatuhi oleh semua bawahan merupakan suatu keharusan. Misalnya larangan menghidupkan televisi, radio, dan mengobrol pada saat memberikan layanan kepada pengunjung, melakukan kontrol

dan evaluasi kinerja bawahan secara berkala. *Kelima* menumbuhkembangkan budaya kualitas. Untuk mengembangkan budaya kualitas di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dilakukan dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat bahwa suatu perpustakaan dapat memberikan ilmu kepada masyarakat guna mencari buku yang dibutuhkan masyarakat umum agar mereka berdatangan ke perpustakaan. Pustakawan perpustakaan harus melayani masyarakat secara maksimal supaya masyarakat pun senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Dengan adanya perpustakaan mereka dapat meminjam buku tanpa harus membeli buku yang mereka butuhkan dengan memenuhi persyaratan di perpustakaan.

Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan juga melakukan evaluasi kinerja perpustakaan secara berkala dan melakukan perbaikan pelayanan dengan cara pengelolaan keluhan pengunjung untuk dijadikan sebagai sumber informasi utama dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan kualitas layanan. Menurut Informan II, dalam menumbuhkembangkan budaya kualitas, pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan mengadakan perpustakaan keliling ke nagari-nagari guna memberitahu kepada masyarakat kalau perpustakaan sudah melakukan pelayanan.

Dengan adanya upaya menumbuhkembangkan kualitas maka Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan akan dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan pengunjung. Upaya menumbuhkembangkan budaya kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi dan diawali dengan proses seleksi dan pengembangan karyawan.

Sebaiknya pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dalam menumbuhkembangkan budaya kualitas diperlukan komitmen dari seluruh pustakawan yang melayani pemustaka agar kualitas pelayanan meningkat kearah yang lebih baik. *Keenam* menciptakan *automating quality*. Sistem otomasi yang ada di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, dulunya sudah diterapkan akan tetapi pendanaan sistem otomasi tersebut berjangka maka saat ini tidak berfungsi lagi dan kembali secara manual. Berdasarkan wawancara dengan Informan I, mengatakan bahwa sistem otomasi dulunya sudah ada namun dua tahun terakhir terkendala oleh dana, jadi sistem otomasi sudah tidak dipakai lagi.

Ketujuh menindaklanjuti layanan. Dengan selalu meningkatkan sumber daya yang ada dalam lingkungan perpustakaan, dan menjalin hubungan kerja sama dengan pihak-pihak tertentu sehingga pelayanan akan dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan wawancara dengan Informan III, untuk menindaklanjuti layanan di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilakukan dengan cara menyebarkan informasi mengenai setiap perbaikan atau peningkatan kualitas layanan perpustakaan sehingga pengunjung dapat mengetahui setiap perbaikan kualitas yang dilakukan perpustakaan. Pengunjung yang dulunya kurang puas dengan kualitas layanan akan mengetahui bahwa perpustakaan telah melakukan perbaikan pada layanan yang kurang memuaskan tersebut.

Untuk menindaklanjuti layanan, pustakawan Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan mendeteksi ketidakpuasan pengunjung sedini mungkin dengan disediakan kotak saran sehingga proses perbaikan layanan yang kurang memuaskan dapat dilakukan dengan cepat, apabila layanan diperbaiki secara cepat maka ketika pelanggan yang tidak puas tersebut datang kembali ke perpustakaan ia dapat melihat bahwa layanan yang dulunya tidak memuaskan sudah diperbaiki.

Dalam mengelolah keluhan pengunjung dengan menyediakan kotak saran, dari kotak saran tersebut diperoleh informasi pelayanan-pelayanan yang kurang memuaskan dan perlu dilakukan perbaikan. Dengan adanya tindak lanjut pelayanan dari penyedia layanan dapat menampung aspirasi pengunjung apabila terdapat keluhan bagi mereka. Penyedia layanan dapat pula mengupayakan kemudahan dan kenyamanan bagi para pelanggan dalam berkomunikasi dengan pihak manajemen maupun karyawan, sehingga mereka bisa menyampaikan keluhan atau saran kepada penyedia layanan.

Kedelapan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan. Berdasarkan wawancara dengan Informan I, bahwa pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan sudah melakukan pengembangan sistem informasi kualitas layanan, dengan adanya perpustakaan keliling di setiap kecamatan dan sekolah-sekolah sehingga secara tidak langsung pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan sudah menyebarluaskan informasi tentang pelayanan yang ada di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan ini.

Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan layanan prima tidaklah mudah, karena masih banyak terdapat kendala yang ditemui di lapangan. Seharusnya pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan selalu berusaha untuk melaksanakan sebuah layanan dengan baik agar banyaknya pengunjung yang datang ke perpustakaan.

2. Kendala yang Ditemui dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan

Kendala yang dihadapi di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten pesisir Selatan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu belum terwujudnya *automating quality*. Ini terjadi karena kekurangan dana yang menyebabkan proses pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan yang dahulunya menggunakan sistem automasi kembali ke sistem manual. Akibatnya proses pewujudan pelayanan prima melalui sistem otomasi belum dapat terwujud semestinya, sehingga pustakawan kesulitan dalam mengelolah proses peminjam buku bagi pengunjung pustaka.

Selain kendala dana, penerapan *automating quality* belum bisa diwujudkan karena kurangnya partisipasi dari pihak Kantor Perpustakaan, arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Dana yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk pengelolaan perpustakaan Kantor Perpustakaan, arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dua tahun sekali. Tetapi, pihak pengelola Kantor Perpustakaan, arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan tidak berusaha untuk memperpanjang permohonan bantuan kepada pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan kegiatan pelayanan prima.

Sebaiknya, pihak pengelola Kantor Perpustakaan, arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan melakukan upaya agar dapat mewujudkan pelayanan prima melalui sistem otomasi dengan cara mengajukan permohonan dana kepada pemerintah daerah. Dana yang diajukan tersebut harus dirinci sesuai dengan kebutuhan sistem otomasi, dengan begitu proses peminjaman buku dapat dilakukan dengan baik.

Penjelasan tersebut berhubungan dengan kemampuan pustakawan dalam menggunakan sistem otomasi di perpustakaan, karena pustakawan tersebut sudah dibekali dengan pengetahuan tentang penggunaan sistem otomasi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. lain halnya jika pustakawan tidak mengerti dalam menggunakan sistem otomasi, tentu pustakawan tersebut akan kesulitan jika pemustaka melakukan peminjaman buku. Oleh karena itu, sebuah perpustakaan harus dilengkapi dengan sistem otomasi dan didukung juga dengan kemampuan pustakawan dalam menggunakan sistem otomasi dan diharapkan proses peminjaman buku dapat terlaksanakan dengan mudah sehingga pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang strategi pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan maka dapat disimpulkan. *Pertama*, strategi mewujudkan pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan yaitu mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkembangkan budaya kualitas, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan. *Kedua*, kendala yang dihadapi di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dalam mewujudkan strategi pelayanan prima yaitu belum terwujudnya *automating quality*.

Agar terwujudnya pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi di Kabupaten Pesisir Selatan sebaiknya langkah dalam mewujudkan pelayanan prima dengan menciptakan *automating quality* yang sudah tidak terlaksana di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dapat diwujudkan dengan cara membuat atau mengajukan permintaan dana untuk dimasukkan pada anggaran tahun berikutnya. Dengan begitu seluruh bentuk pelayanan prima dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.

Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan seharusnya mengajukan usul penambahan pegawai perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Selain itu, pihak pengelola Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan seharusnya memiliki kebijakan secara tertulis mengenai pengelolaan koleksi atau bahan pustaka, kegiatan pengelolaan bahan pustaka akan terealisasi dengan baik apabila mendapatkan perhatian dari pihak pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan makalah penulis dengan pembimbing Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.

Daftar Rujukan

Hermawan, S. Rachman dan Zein, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan; Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Sutopo, dan Adi Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Dipetik Mei 22, 2013, dari <http://www.litbang.depkes.go.id>

Widaningsih, dan Samsul Rizal. 2011. *Modul Melaksanakan Pelayanan Prima*. Bandung: Erlangga.