

**PERANAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNA
DI BADAN PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI
PROVINSI SULAWESI UTARA**

Oleh:

Marsahno Senen

D. Silangen Lasut

Johny Senduk

e-mail: marsahnos@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan yang dilakukan oleh pustakawan BPAD Prov. Sulut dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan kajian dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 12 (duabelas) orang yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu telah menduduki jabatan pustakawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu setiap pustakawan berupaya melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal sesuai dengan kerangka kerjanya masing-masing, serta dengan memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku baik agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Pustakawan juga melakukan pengawasan terhadap koleksi-koleksi yang telah rusak dan di perbaiki.

Dengan demikian saran yang diajukan untuk pimpinan perpustakaan dan pustakawan BPAD Prov. Sulut yaitu 1.) Menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat tanpa melihat latar pendidikan. 2.) perpustakaan sebagai sumber informasi, harus lebih memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda.

Kata kunci: *Perpustakaan, Pustakawan, Kualitas Layanan.*

PENDAHULUAN

Sesuai dengan fungsinya perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatmina, 1992:192). Pada pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Dengan kualitas jasa layanan yang diberikan dapat mendorong pengguna untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan.

Begitu pula dengan perpustakaan provinsi Sulawesi Utara yang merupakan pusat kerja sama perpustakaan di daerah yang bersangkutan dan sebagai pembina semua jenis perpustakaan di provinsi, sebagai pusat deposit daerah, pusat penelitian daerah, dan memberikan layanan informasi, pendidikan, dan ilmu pengetahuan kepada masyarakat. Menurut survei awal yang telah dilakukan pada bulan maret 2015 peneliti menemukan kurangnya perhatian pustakawan dalam memberikan pelayanan khususnya pada bagian pelayanan sirkulasi dan referensi sehingga jumlah pengunjung pada buku pengunjung tidak terlihat ada peningkatan padahal pustakawan diharakan dapat menjalankan tugas

dan fungsinya dengan baik dan benar serta dapat memberikan layanan yang berkualitas, sehingga dapat menunjang fungsi dari perpustakaan provinsi Sulawesi Utara tersebut.

Bertolak dari pemikiran-pemikiran tersebut di atas penulis tertarik untuk mengetahui peran pustakawan di perpustakaan provinsi Sulawesi Utara dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna, dengan judul penelitian "*Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara*"

Dengan dasar pemikiran diatas, Maka masalah yang di bahas dalam penelitian ini di batasi pada Masalah "*Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi provinsi Sulawesi Utara.*

Sedangkan perumusan masalahnya ialah: "*Bagaimana peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di B"adan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi provinsi Sulawesi Utara.*

Tujuan penlitian ini ialah untuk mengetahui peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi provinsi Sulawesi Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Perpustakaan

Menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan (dalam Hadi Setia Tunggal, 2008) perpustakaan adalah "institusi pengelolah koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Pengertian Perpustakaan Umum

Menurut Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen (2006:30) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan, dan sebagainya.

Pengertian Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata "pustaka". Dengan demikian penambahan kata "wan" diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka (Hermawan dan Zen, 2006:45).

Peranan Pustakawan

Menurut Daryono (2010:23) peranan pustakawan selain melakukan layanan sirkulasi, pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, pustakawan juga harus mampu mengelola laporan administrasi, mengelola web-OPAC, melakukan pelestarian dokumen, (diantaranya mengelola dokumen menjadi bentuk digital), mengelola layanan pinjam antar perpustakaan (PAP), melakukan kontrol keamanan bahan pustaka, mengelola layanan multi media (CD/DVD/Audio kaset/sinar x, dan lain-lain), mengelola dan mencetak barkod, mengelola keanggotaan pemustaka, meakukan penyusunan anggaran, melakukan katalogisasi (pra dan pasca katalog), membuat laporan, mengelola terbitan berseri, dan melakukan tugas lain yang berkaitan dengan teknologi informasi.

Pengertian Layanan Perpustakaan

Menurut Darmono (2001 : 134), bahwa defenisi layanan perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkan.

Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Wykocft (dalam Masruri, 2004:5) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Jenis-jenis layanan perpustakaan

- Layanan sirkulasi
- Layanan referensi
- Layanan Audio visual
- Layanan terbitan berseri
- Layanan penunjang untuk perpustakaan umum

Pengertian peranan

Menurut Sarjono Soekanto (2006 : 26) peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peran.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong, (2002: 3) Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang diamati

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu, pengamatan (observasi) yakni melihat langsung kejadian-kejadian atau tindakan-tindakan yang dilakukan informan dan wawancara (interview) secara terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya,tetapi dikembangkan pada saat wawancara, serta (dokumentasi) Dalam penelitian diperlukan adanya dokumen sebagai bukti dari adanya suatu penelitian di daerah yang diteliti.

Teknik Analisa Data

1. Reduksi Data

Analisis data dimulai dengan memahami seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara informan, yang kemudian direduksi dengan cara membuang kata-kata yang dianggap tidak perlu untuk mendapatkan inti atau pokok kalimat dari jawaban

pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada informan. Kemudian data tersebut disusun dalam bentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu.

2. Display Data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan yang dimaknai sebagai arti data yang telah ditampilkan.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Dengan berlakunya Undang-Undang No.22 tahun 1999 yang sudah di ubah dengan UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah maka kewenangan daerah ditetapkan mencakup kewenangan seluruh bidang pemerintahan kecuali bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal dan lain sebagainya.

Berdasarkan ketentuan diatas, maka pada tanggal 27 Maret 2001, pemerintah pusat menyerahkan P3D ke Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Sejak itulah Perpustakaan Nasional Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara berdasarkan kepres No. 50 Tahun 1997, yang merupakan Instansi Vertikal Perpustakaan Nasional RI sebagai Lembaga Non Departemen yang membawahi 26 Perpustakaan Provinsi seluruh Indonesia berbagai status menjadi Organisasi Perangkat Daerah, yang saat itu bernaung dibawah Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara selama 1 tahun 9 bulan.

Tepatnya pada tanggal 12 Desember 2002 terbitlah Perda No. 14 Tahun 2002 tentang Badan Perpustakaan Provinsi Sulawesi Utara, yang diharapkan lebih optimal dalam melaksanakan tupoksi membina dan mengembangkan semua jenis perpustakaan di daerah, serta memberikan layanan perpustakaan, informasi, ilmu pengetahuan dan teknologi, dan kebudayaan serta melestarikan bahan pustaka sebagai kahsanah budaya bangsa atau daerah dalam mewujudkan masyarakat yang berbudaya baca dan cerdas.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 12 informan yang ada di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara (Manado) tentang Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara, maka dapat diuraikan berikut.

Untuk mengetahui peran yang dilakukan pustakawan di BPAD Prov. Sulut, peneliti memberikan pertanyaan yaitu: *peran apa saja yang sudah anda lakukan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di BPAD Prov. SULUT selama ini?*

1. Peran pustakawan pada bagian layanan sirkulasi:

Layanan ini bertugas melayani pengguna dalam hal pembuatan kartu anggota, peminjaman, pengembalian koleksi dan denda. Menurut Darmono (2007 : 95) pelayanan sirkulasi adalah layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan

pustaka yang dimiliki perpustakaan. Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan. Berikut hasil wawancara peneliti pada pustakawan di bagian sirkulasi:

➤ Informan OM

Seorang pustakawan yang bertugas di Layanan Sirkulasi, bekerja selama 33 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"Saya bertugas disini selalu Melayani pengunjung dengan ramah , senyum tanpa pandang status atau jabatan bagi saya semuanya sama tetapi terkendala jumlah koleksi yang masi kurang (OM)"

Berdasarkan hasil wawancara informan OM melakukan perannya di bagian sirkulasi dengan cara melayani pengunjung dengan ramah, senyum dan tanpa memandang status sosial dari pengunjung perpustakaan tersebut.

➤ Informan CL

Seorang pustakawan yang bertugas di Layanan Sirkulasi, bekerja selama 33 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"saya selalu memberikan pelayanan yang optimal dan menyapa pengunjung dengan ramah agar pengguna senang dan tidak cepat merasa bosan (CL)".

Berdasarkan hasil wawancara informan CL melakukan perannya di bagian sirkulasi dengan cara melayani pengunjung dengan ramah serta memberikan pelayanan yang optimal.

Dilihat dari hasil wawancara kedua informan yang bertugas di bagian sirkulasi dapat diketahui bahwa peran yang telah mereka lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan bagian sirkulasi adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal seperti berperilaku ramah, murah senyum agar pengunjung tidak cepat merasa bosan dan selalu melayani pengunjung tanpa memandang status sosial dari pengunjung tersebut. Seperti yang dikemukakan Soeatmina, bahwa dalam melayani pengguna harus memiliki kemampuan dan kemauan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti, dan tekun. (Soeatminah, 1992 : 132).

2. Peran pustakawan pada layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan yang ditujukan untuk memudahkan pengguna dalam mencari bahan pustaka berupa rujukan, sehingga pengguna dapat menggunakannya dengan mudah.

Menurut Darmono (2001 : 141) layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedia, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan tetapi hanya untuk dibaca di tempat.

Berikut hasil wawancara dengan pustakawan yang bertugas dilayanan referensi:

➤ Informan S P

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian referensi Bekerja selama 38 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"Peran yang saya lakukan Tentunya saya akan melayani pengunjung dengan baik, ramah, sopan serta selalu menjaga agar koleksi tetap

tersusun rapi di rak dan membantu pengunjung untuk menemukan koleksi yang mereka cari (SP)"

Berdasarkan hasil wawancara informan SP melakukan perannya di bagian referensi dengan berperilaku baik, ramah, sopan dan selalu menjaga agar koleksi tetap tersusun rapi di rak dan membantu pengguna dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

➤ Informan A R

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian referensi Bekerja selama 33 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"Peran yang saya lakukan membantu pengunjung dalam pencarian, ketika pengunjung mencari informasi yang dibutuhkan di bagian referensi (AR)".

Berdasarkan hasil wawancara informan AR , melakukan perannya dengan membantu pengunjung ketika pengunjung sedang mencari informasi di bagian referensi.

Dilihat dari hasil wawancara kedua informan yang bertugas dibagian referensi dapat diketahui bahwa peran yang telah mereka lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan bagian referensi adalah dengan berperilaku ramah, baik, sopan dan membantu pengguna agar cepat dan mudah dalam pencarian informasi. Didukung dengan pernyataan Soeatminah (1992 : 152), bahwa pelayanan referensi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi.

3. Peran pustakawan pada layanan umum

Layanan ini merupakan layanan pengguna di bagian penyusunan dan penataan bahan pustaka buku ke rak koleksi, yang menyediakan berbagai jenis koleksi sesuai dengan kebutuhan pengguna/masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan pustakawan yang bertugas dilayanan umum:

➤ Informan EB

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian umum Bekerja selama 36 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"peran yang saya lakukan selalu menjaga agar koleksi buku tetap tersusun rapi di rak agar pengunjung dapat dengan mudah mencari dan menemukan buku di rak, tetapi sering terkendala masih kurangnya koleksi serta tidak berfungsinya OPAC (EB)".

Berdasarkan hasil wawancara informan EB, melakukan perannya dengan selalu memperhatikan agar koleksi tetap tersusun rapi di rak, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan koleksi di rak yang telah ditentukan.

➤ Informan EP

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian umum bekerja selama 32 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"peran yang saya lakukan dengan selalu menyapa pengunjung dan selalu menawarkan bantuan jika ada pengunjung yang perlu bantuan karna seperti yang kalian lihat perpustakaan sejak bencana banjir OPAC sudah tidak berfungsi lagi(EP)".

Berdasarkan hasil wawancara informan EP, melakukan perannya dengan selalu menyapa pengguna dan menawarkan bantuan jika ada pengguna yang memerlukan bantuan.

➤ Informan MM

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian umum bekerja selama 35 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"Peran yang saya lakukan selalu menata kembali koleksi di rak dan selalu menjaga koleksi agar tetap tersusun rapi di raknya masing-masing (MM)"

Berdasarkan hasil wawancara informan MM, melakukan perannya dengan menata kembali koleksi dan menjaga agar koleksi tetap tersusun rapi di rak yang telah ditentukan.

➤ Informan MT

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian umum bekerja selama 32 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"Peran yang saya lakukan melayani pengunjung dan selalu menjaga kebersihan buku di rak dan mengontrol koleksi-koleksi yang rusak, tetapi tidak setiap hari saya lakukan (MT)".

Berdasarkan hasil wawancara informan MT, melakukan perannya dengan melayani pengunjung dan menjaga kebersihan buku di rak.

➤ Informan F

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian umum bekerja selama 32 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

Peran yang sudah saya lakukan merapikan buku-buku yang teracak-acak, dan menaruhnya kembali ketempat semula (SF)".

Berdasarkan hasil wawancara informan SF melakukan perannya dengan memperbaiki koleksi yang berantakan, dengan merapikan buku-buku yang teracak-acak dan kemudian mengembalikan ketempatnya semula.

➤ Informan S

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian umum bekerja selama 22 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa :

"Peran yang sudah saya lakukan yaitu menjaga dan menyuruh pengunjung meletakkan buku dimeja kalau sudah habis digunakan, nantinya saya yang akan mengaturnya kembali kerak, ini biar koleksi dirak tidak acak-acakan, masalahnya disini pengguna sering malas mengembalikannya kembali, terkadang mereka juga hanya asal-asalan naru (S)".

Berdasarkan hasil wawancara informan S melakukan perannya dengan menjaga agar susunan koleksi selalu dengan baik dan memberitahukan kepada pengguna untuk meletakkan buku dimeja ketika telah selesai dibaca.

➤ Informan AT

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian umum bekerja selama 22 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"peran yang saya lakukan disini yaitu merapikan susunan koleksi, biasanya saya lakukan pada pagi atau sore hari, saya keliling rak untuk melihat-lihat

kondisi buku, kalau saya temukan ada yang berantakan, maka langsung saya rapikan (AT)".

Berdasarkan hasil wawancara informan AT melakukan perannya dengan perbaikan koleksi buku dirak yang sedang berantakan. Dengan mengamati rak koleksi ketika sedang melakukan penggerakan. Kemudian merapikan susunan koleksi apabila terdapat susunan yang rusak/berantakan, dengan tujuan pengguna dengan cepat dapat menemukannya kembali koleksi yang sedang dibutuhkan. Sedangkan menurut Soeatminah (1992 : 19) koleksi bahan pustaka perlu diatur secara sistematis, sehingga pengunjung perpustakaan dapat dengan mudah mencari dan menemukan pustaka yang dibutuhkannya.

Dilihat dari pernyataan-pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa peran yang mereka lakukan dengan mengontrol serta memperbaiki koleksi buku yang rusak, memperbaiki susunan koleksi buku dirak, sehingga pengguna dapat dengan nyaman dan mudah menemukan kembali koleksi yang dibutuhkan pada rak yang telah ditentukan.

4. Peran pustakawan pada pelayanan anak

Layanan ini merupakan layanan khusus pada anak-anak yang menyediakan koleksi, berupa cerita dongeng, cerita rakyat untuk anak, cerpen, puisi dan lain-lain sebagainya yang menyangkut kebutuhan mereka.

Berikut hasil wawancara peneliti pada pustakawan di bagian layanan anak:

➤ Informan ST

Seorang pustakawan yang bekerja di bagian layanan anak bekerja selama 35 tahun, Informan ini mengemukakan bahwa:

"Peran yang saya lakukan anak-anak selalu menaruh buku di sembarang tempat jadi saya merapikan kembali buku yang telah selesai digunakan anak-anak ke raknya masing-masing (ST)".

Berdasarkan hasil wawancara informan ST melakukan perannya dengan merapikan kembali koleksi yang telah digunakan anak-anak ke rak yang telah ditentukan.

PENUTUP

Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian mengenai peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- Perpustakaan adalah suatu institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakainya serta memudahkan bagi para pencari informasi untuk mencari informasi.
- pustakawan Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara khususnya di bagian pelayanan sudah menunjukkan perannya melalui pelaksanaan hak dan kewajiban sebagai petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal dan tanpa memandang status sosial/pendidikan dari pengguna informasi.

Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, penulis mengemukakan beberapa saran untuk dijadikan bahan pemikir dan atau pertimbangan untuk masa-masa yang akan datang. Saran ini ditujukan untuk pustakawan dan pemimpin pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

- Menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat tanpa melihat latar pendidikan.
- perpustakaan sebagai sumber informasi, harus lebih memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Sulisty, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia.
- Darmono.2001. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo.
- Daryono.2010. *Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca, Vol. 26 No. 2 juli-Desember 2010
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika kepustakawanan*, Jakarta: Agung Seto.
- Idrus, Muhammad.2009. *Metode Ppenelitian ilmu sosial pendekatan kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Airlangga.
- Indonesia Depdikbud, 1995. *Kamus besar bahasa indonesia*. Jakarta: Balai pustaka.
- Indonesia. 2007. *Undang-Undang RI Nomor 43 tentang perpustakaan*. Jakarta: Harvarindo.
- Miles, mattew B. dan Huberman A. Michael. 1992. *Analisis data kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, lexyi. 2002. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Masruri, Anis. *Kualitas pelayanan perpustakaan (Studi kasus pada perpustakaan IAIN Sunan kalijaga yogyakarta)*. Jurnal berkala ilmu perpustakaan dan informasi No.II, Nomor 2, 2004. *Yogyakarta*: Universitas Gadjah Mada.
- Nawawi, Hadari dan Martini Hadari. 1995 *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.
- Patilima Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alvabeta.
- Pamuntjak, Rusina Syahrial, 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, Jakarta: Pustaka Jaya.
- Rahmat, Jalaluddin, 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*, Jakarta: Rosda Karya.
- Soeathmina, 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Soekanto, Soerjono, 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Surat Keputusan Bersama Kepala Badan Kepegawaian Negara *Undang-Undang Nomor 21 dan 23 Tahun 2007*

Sutarno, N.S., 2004. *Manajemen Perpustakaan Suatu pendekatan*, Jakarta: Samitra Media Utama.

Yusuf, Pawit M. 1995. *Pedoman praktis mencari informasi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.