**FUNGSI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN PADA MAHASISWA IAIN TERNATE**

Sitti Nabilla A.R, Desie M.D Warouw, Meiske Rembang

Program Studi Ilmu Perpustakaan

Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia

Email: [Sittinabillarzk@gmail.com](mailto:Sittinabillarzk@gmail.com)

**Abstrak**

**Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi manajemen pelayanan pada perpustakaan IAIN Ternate. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah motode penelitian kualitatif. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada perpustakaan IAIN Ternate pada fungsi manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan masih kurang optimal dijalankan seperti yang tertera pada visi dari perpustakaan IAIN Ternate yang merupakan salah satu planning atau perencanaan yaitu untuk menjadi pusat rujukan dan sumber informasi yang berbasis e-library dalam pengembangan riset peradaban Islam dan masyarakat Islam kepulauan belum terlealisasikan secara optimal, pustakawannya masih kurang ramah, rendahnya koleksi yang dimiliki, dan sarana prasarana masih sangat kurang sehingga banyak pemustaka yang belum merasa puas. Pada penelitian ini peneliti memilih 8 informan dengan menggunkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu planning, organizing, actuating dan controlling. Fungsi manajemen sangat dibutuhkan sebab merupakan pengendalian dan pemanfaatan semua faktor dan sumber daya yang menurut satu perencanaan (Planning) diperlukan untuk mencapai suatu tujuan kerja, yang dimana untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai di perlukan manajemen yang memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber non manusia seperti sumber dana, perlengkapan, informasi, gagasan dan teknologi. Berbagai elemen tersebut kemudian dikelola melalui fungsi menajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan, yang sangat diharapkan dapat membantu suatu jasa yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna, sehingga fungsi manajemen sangat diperlukan dan harus diperhatikan dalam perpustakaan IAIN Ternate agar tujuan yang telah di targetkan dapat tercapai dan berjalan dengan lacar.**

**Kata kunci : Fungsi manajemen, pelayanan, kepuasan mahasiswa**

*Abstrack*

*This study aims to determine how the function of service management at the IAIN Ternate library. The method used in this study is a qualitative research method. Based on observations made at the IAIN Ternate library, the function of library management in improving service satisfaction is still less than optimal, as stated in the vision of the IAIN Ternate library, which is one of the plans or plans, namely to become a reference center and source of information based on e-library in the research development of Islamic civilization and Islamic archipelagic society has not been implemented optimally, the librarians are still not friendly, the collections are low, and the infrastructure is still very lacking so that many users are not satisfied. In this study, researchers selected 8 informants using data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation. The focus of this research is planning, organizing, actuating and controlling. The management function is needed because it is the control and utilization of all factors and resources which according to a plan (Planning) is needed to achieve a work goal, which is to achieve the goals to be achieved in need of management that utilizes human resources and non-human resources. such as sources of funds, equipment, information, ideas and technology. These various elements are then managed through a management function which includes planning, organizing, moving, and supervising, which is really expected to help a service that can be utilized by the user community, so that the management function is very necessary and must be considered in the IAIN Ternate library so that the goals that have been set targets can be achieved and run smoothly.*

*Keywords: Function management, service, satisfaction students*

**PENDAHULUAN**

S

epanjang sejarah umat manusia, Perpustakaan bertindak selaku penyimpan khasana hasil pemikiran manusia. Atau sebuah lembaga yang mengelolah berbagai bentuk informasi yang beragam, sebab tujuan perpustaakan merupakan sebuah kekuatan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan tidak hanya sekedar ruangan atau gedung namun sebagai kerangka pendidikan yang dinamis. Sehingga perpustakaan dinilai sangat penting di setiap lembaga pendidikan yang merupakan suatu unit kerja yang menghimpun, mengelola, dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penilitian, dan pelestarian informasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Semua sistem dapat berjalan baik jika didukung dengan SDM yang handal Oleh karena itu fungsi manajemen sangat dibutuhkan sebab manajemen adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor dan sumber daya yang menurut satu perencanaan (Planning) diperlukan untuk mencapai suatu tujuan kerja. Berbagai elemen tersebut kemudian dikelola melalui fungsi menajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan, yang sangat diharapkan dapat membantu suatu jasa yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna Yang dimana untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai di perlukan manajemen yang memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber non manusia seperti sumber dana, perlengkapan, informasi, gagasan dan teknologi. Berbagai elemen tersebut kemudian dikelola melalui fungsi menajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan, yang sangat diharapkan dapat membantu suatu jasa yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna. Sebab memimpin pada sebuah perpustakaan dengan berlandaskan fungsi manajemen akan menghasilkan maanfaat yaitu seperti mudah menyelesaikan masalah dalam perpustakaan.Berpijak dari hakikat layanan perpustakaan dengan berorientasi kepada pemakai layanan perpustakaan. Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh perpustakaan kepada penguna yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, yang diselengarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai secara tepat dan akurat yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya. Usaha ini diharapkan kepuasan pemakai atas layanan informasi yang berikan dapat tercapai.Seperti perpustakaan perguruan tinggi yang berada di lingkungan perguruan tinggi,sebagai sarana pendidikan yang amat penting harus di selengarakan secara efiktif dan efesien. Dengan tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi untuk mewujudkan dan melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi dengan menyediakan sumber informasi ilmiah, mengembangkan minat baca di perpustakaan tersebut dan selalu melayani pengunanya yakni mahasiswa selama menjalankan pendidikan di perguruan tinggi yang bersangkutan. Demikian halnya yang terjadi pada perpustakaan IAIN Ternate yang merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang ada di kota Ternate, memiliki perpustakaan untuk memberikan pelayanan informasi kepada penguna dalam mencari ilmu pengetahuan melalui literatur buku. Eksitensi Perpustakaan IAIN Ternate keadaannya sudah terlihat sangat strategis dengan gedung yang berada di tengah lingkungan kampus. Namun berdasarkan pengamatan yang di lakukan oleh penulis di lapangan fungsi manajemen perpustakaan dalam meningkatakan kepuasan pelayanan masih kurang optimal, misalnya seperti yang tertera pada visi dari perpustakaan IAIN Ternate yang merupakan salah satu planning yaitu untuk menjadi pusat rujukan dan sumber informasi yang berbasis e-library belum terlealisasikan secara optimal, pustakawannya masih kurang ramah, rendahnya koleksi yang dimiliki, dan sarana prasarana masih sangat kurang sehingga banyak pemustaka yang belum merasa puas. Kemungkinan hal ini di sebabkan oleh faktor perencanaan, dan pengawasan yang belum maksimal, serta kurangnya pengevaluasian pada setiap sarana dan prasarana. Didalam penelitian ini akan mengkaji lebih dalam tentang masalah pelayanan fungsi dari manajemen. Sebab perpustakaan merupakan perpaduan antara buku dan ruangan. Namun kedua unsur tersebut tidak akan bisa dijalankan tanpa bantuan tangan dari manusia (SDM) untuk mengelolah, menghimpun, dan memberikan pelayanan kepada setiap pemakai perpustakaan karena kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor yang penting. Hal ini fungsi manajemen sangat diperlukan dan harus diperhatikan dalam perpustakaan IAIN Ternate agar tujuan yang telah di targetkan dapat tercapai dan berjalan dengan lacar. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Fungsi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa IAIN Ternate

**METODE PENELITIAN**

B

erdasarkan masalah yang diteliti penelitian ini mengunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016) metode deskriptif kualitatif adalah metode yang berdasarkan pada filsfat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, tujuan dari penelitian ini adalah agar mendapatkan gambaran yang tersistematis, berdasarkan data menjadi fakta yang akurat mengenai kebenaran yang terjadi di lapangan. Tempat dan waktu penellitian: Penulis melakukan penelitian di Perpustakaan IAIN Ternate yang beralamat di Jl. Lumba-Lumba No.8, RT.001/RW.03, Dufa-Dufa, Ternate, Maluku Utara 97727, Penelitian ini dilaksanakan dalam waktu satu bulan pada bulan Februari 2022 di perpustakaan IAIN Ternate. Focus penelitian; pada fungsi manajemenyaitu:perencanaan(planning),pengorganisasian(organizing),pengerakan(actuating), pengawasan(controlling). Informan penelitian: Penelitian ini memakai teknik *Purposive Sampling* yaitu merupakan teknik untuk menentukan informan penelitian dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative, penelitili mengambul 8 orang informan yaitu satu orang kepala perpustakaan, satu orang sekretaris, satu orang staf perpustakaan dan lima orang mahasiswa untuk memerikan data. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif atau deduktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah agar mendapatkan gambaran yang tersistematis, berdasarkan data menjadi fakta yang akurat mengenai kebenaran yang terjadi di lapangan. Teknik Pengumpulan Data: Yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah penelitian dengan teknik pengambilan data yang dapat berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini pada perpustakaan IAIN Ternate penulis mengumpualkan data dengan mewawancarai informan, melalui bahan pustaka, jurnal. Melakukan observasi teknik observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap data yang diselidiki. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengamati bagaimana cara manajemen perpustakaan IAIN Ternate dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi observasi berperan dan Nonpartisipan, dari segi instrumen yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur. ditempat penelitian. Juga megumpukan informasi melalui dokumentasi yaitu Metode pengumpulan data adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip - arsip dan termasuk juga berupa buku - buku tentang pendapat teori, dalil hukum - hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.Teknik Analisis Data: Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan ialah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian, menganalisis hasil dari penelitian, serta mengambil kesimpulan dari hasil yang sudah dilakukan, yaitu dengn cara reduksi data, ialah tumpukan data verbal yang diperoleh kemudian direduksi, dirangkum dan dipilih pada hal yang pokok dan penting sesuai dengan pola dan peta penelitian, penyajian data, yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dan verifikasi data, yaitu penarikan data verivikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data, dengan demikian kesimpulan dalam penelitian dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

M

anajemen merupakan suatu proses yang khas terdiri atas tindakan-tindakan yang biasa disebut dengan POAC yaitu *planning,organizing,actuating,* dan *controlling* untuk menetukan serta mencapai tujuan yang telah direncakan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan mengenai Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Mahasiswa IAIN Ternate, didapatkan hasil, Perencanaan (Planning): Perencanaan merupakan langkah awal sebelum seseorang memulai setiap pekerjaan. Demikian juga bagi suatu organisasi termasuk perpustakaan. pada perpustakaan IAIN Ternate dalam upayanya memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustakanya mempunyai rencana yang dapat di lihat pada visi misi dari perpustakaan IAIN Ternate yang sebagian dari visi misi sudah di jalankan. Tetapi visi yang ada pada perpustakaan IAIN belum berjalan secara optimal hal ini dilihat dari visi yang belum berjalan secara optimal yaitu tentang e-library di kerenakan terkendala anggaran sehingga isinya masih sedikit sehingga belum ada penambahan Selain itu perencanaan dari perpustakaan IAIN sendiri juga bisa kita lihat pada program jangka menengah seperti menyediakan sarana prasarana pendukung pelayanan perpustakaan, membantu menyediakan sarana belajar berupa bantuan akademik dan ruang bahasa Arab bagi mahasiswa dan jangka panjangnya seperti mengikuti pelatihan pustakawan bagi pengelola perpustakaan, menyediakan dan menambah koleksi perpustakaan dan menyiapkan anggaran untuk tenaga pustakawan. Program kerja tersebut merupakan suatu target yang ingin dicapai oleh perpustakaan IAIN Ternate. Pengorganisasian(Organizing): Perpustakaan sebagai salah satu tempat sumber belajar dan pusat informasi sudah semestinya mempunyai organisasi yang baik agar tujuan dari perpustakaan yaitu mendukung Tri Darma Perguruan Tinggi IAIN Ternate dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat dapat berjalan dengan baik, perpustakaan IAIN Ternate sudah mempunyai struktur organisasi yang menunjukan susunan perwujudan pada pola yang tetap saling berhubungan antara fungsi-fungsi, atau bagian-bagian yang menunjukan kedudukan, tugas dan tanggung jawab dalam sebuah organisasi. Dalam struktur organisasi yang miliki perpustakaan IAIN terdiri dari kepala perpustakaan kemudian di bantu oleh tenaga pustakawan yang berjumlah dua orang dan delapan orang staf perpustakaan dari tenaga dosen. Dengan adanya struktur organisasi ini semua tugas yang telah di berikan dapat berjalan sesuai tugas dan fungsinya yang juga selalu berpatokan sesuai SOP yang telah buat. Pelaksanaan (Actuating): fungsi manajemn yang didalamnya terdapat lima unsur yaitu kepemimpinan berdasarkan hasil pengamatan Yang dilakukan oleh pimpinan dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan oleh pimpinan seperti kepala perpustakaan IAIN Ternate menerapkan kepemimpinan yang tidak terlalu kaku namun tetap tertib dan disiplin sesuai aturan yang berlaku. Pengarahan merupakan keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan mengunakan kekuatan pribadi atau kekuasan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang suatu organisasi, pada perpustakaan IAIN Ternate pengarahan yang berikan oleh pimpinan kepada bawahannya yaitu melalui rapat kerja bulanan sebagai evaluasi kinerja bulanan, maupun pengarahan yang dilakukan secara langsung saat pelaksanaan pekerjaan memberikan layanan kepada pemustaka. Komunikasi Komunikasi merupakan bagian yang sangat penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sebagai mahluk sosial atau proses penyampaian makna dari satu kelompok ke kelompok lainnya melalui penggunaan tanda, simbol atau aturan yang dapat dipahami bersama. Fungsi utama komunikasi dalam sebuah organisasi yaitu untuk menyampaikan informasi kepada seluruh anggota organisasi. Sebab kerja sama dapat dilakukan dengan baik apabila terjadi komunikasi yang baik antara pimpinan dengan bawahan atau seluruh pekerja yang melaksanakan kegiatan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dapat disimpulkan yang terjalin pada perpustakaan IAIN sudah terjalin baik dalam hal perintah, informasi, masukan, saran dan kritik. Pemberian motivasi merupakan salah satu energi aktif yang menyebabkan terjadinya suatu perubahan pada diri seseorang yang nampak pada gejala perasaaan dan juga emosi sehingga mendorong individu untuk bertindak atau melakukan sesuatu dikarenakan adanya tujuan, kebutuhan atau keginginan yang harus terpuaskan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dapat disimpulakan bahwa pemberian motivasi pada perpustakaan IAIN tidak lain memiliki tujuan untuk mendorong seseorang untuk memberikan kontribusi yang maksimal demi keberhasilan organisasi. Peyediaan fasilitas: merupakan bagian dari fungsi manajemen pelaksanaan atau pergerakan (*Actuating)*. Penyediaan fasilitas sangat penting dilakukan karna sebagai penunjang pelayanan pada sebuah perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian, pada perpustakaan IAIN Ternate dapat disimpulakan bahwa pelaksanaanpenyediaan fasilitas yang ada masih kurang, hal ini dapat dilihat dari kurangnya meja baca, tempat loker dan rak buku yang masih kurang dan juga untuk bagaimana pelaksanan analisis kebutuhan koleksi perpustakaan IAIN Ternate dapat dilihat dari statistik peminjaman buku atau saran mahasiswa yang disampaikan secara langsung. Sehingga dengan cara seperti ini maka dari pihak perpustakaan akan melakukan analisis mana yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Pengawasan(controlling): Pengawasan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan proses penjagaan dan pengarahan yang dilakukan secara sunguh-sunguh agar objek yang diawasi dapat berjalan semestinya. Berdasarkan hasil penelitian Selalu ada pengawasan pada setiap pekerjaan yang dilakukan sebab pengawasan penting dilakukan. Pengawasan yang dilakukan pada bagain pelayanan selalu dilakukan seperti melihat langsung bagaimana kinerja dari pustakawan dalam memberikan pelayanannya kepada pemustaka dan juga mengecek seluruh fasilitas penunjang pelayanan. Sebab dengan adanya evaluasi ini maka pustakawan akan menyortir mana kegiatan yang tidak jalan atau dijalankan tetapi tidak efektif. Pada perpustakaan IAIN Ternate biasanya dilakukan dengan cara evaluasi pada saat rapat terjadi. Yang menjadi kendala dalam evaluasi yang dilakukan yaitu pada jumlah buku bacaan paud yang masih kurang karena covid-19 membuat pengadaan buku menjadi sangat sulit. Lalu juga pada sarana dan prasarana seperti meja,rak buku dan tempat loker masih kekuarangan dikarenakan agaran yang sedikit sehingga belum bisa terpenuhi. Lalu untuk penyediaan ruang Bahasa Arab bagai mahasiswa saat ini sudah ada ruangan khusus Bahasa Arab agar mempermudah mahasiswa untuk mencari informasi maupun menghafal. Sedangkan untuk kegiatan bedah buku dosen dan kegiatam budaya gemar membaca di perpustakaan, saat ini belum berjalan kerena masih melakukan pembelajaran secara daring lalu untuk tenaga pustakawan kami sangat kekurangan sekali untuk saat ini karena mayoritas staf berasal dari dosen, sebagian staf perpustakaan juga disibukan dengan kegiatan belajar daring sebagai dosen sehingga dari pihak perpustakaan masih mencari orang-orang yang berlatar belakang sebagai pustakawan. Maka dapat di tarik kesimpulan yaitu pada perpustakaan IAIN Ternate pengawasan yang dilakukan melalui dua proses yaitu pengawasan baik secara lisan maupun tulisan. Pelaporan secara lisan dapat berupa teguran yang berikan oleh pimpinan kepada staffnya begitu juga pada pengawasan secara tertulis dalam bentuk laporan yang terperinci. Begitu juga pada evaluasi yang dilakukan berdasarkan wawancara yang dilakukan pada informan dalam melaksanakan berbagai kegiatan selalu di barengi dengan evaluasi. Evaluasi selalu di lakukan pada setiap rapat yang dilakukan untuk membahas berbagai kegiatan yang tidak jalan atau dijalankan tetapi tidak efektif.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

K

esimpulan: Berdasarkan penelitian mengenai Fungsi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Pada Mahasiswa IAIN Ternate maka dapat ditarik kesimpulan : Visi dan misi dari perpustakaan IAIN Ternate belum sepenuhnya terlaksana. Hal tersebut dapat dilihat dari visi yang menjadi pusat rujukan dan sumber informasi yang berbasis e’library belum bisa berjalan secara optimal di karenakan dana yang belum memenuhi sehingga visi yang tertera tersebut belum bisa di jalankan sepenuhnya. Dalam melaksanakan fungsi menajemen perpustakaan IAIN Ternate belum berjalan secara optimal yang di lihat dari perencanaan yang masih belum berjalan yaitu visi dari perpustakaan, fungsi pergerakan (*Actuating*) yang juga masih belum optimal yang dapat dilihat dari masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan, dan pengawasan yang masih kurang seperti beberapa hambatan atau kendala yang ditemui yaitu sumber daya manusia yang masih kurang, dan keterbatasan anggaran yang miliki. Perpustakaan IAIN Ternate mempunyai program kerja jangka pendek dan jangka panjang yang kemudian dikonversi ke dalam beberapa kegiatan. Dalam proses eksekusi renacana yang telah dibuat tersebut, perpustakaan IAIN Ternate menemui kendala yang cukup menyulitkan yaitu keterbatasan SDM yang berlatar belakang sebagai pustakawan, karena saat ini mayoritas SDM yang ada berasal dari dosen yang mengajar di IAIN Ternate. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan kepada mahasiswa sebagian besar merasa belum puas atas pelayanan yang berikan seperti stafnya masih kurang ramah saat menyambut pelangan, buku-buku yang dicari masih tidak di temukan, sarana prasarana seperti meja, tempat loker yang masih kurang,dan kurang cekatannya staf dalam memberikan pelayanan pada layanan sirkulasi. **Saran;** Perpustakaan perguruan tinggi IAIN Ternate, diharapkan memperbaiki atau meningkatkan fasilitas-fasilitas perpustakaan agar para mahasiswa lebih nyaman berada di perpustakaan. Perpustakaan IAIN Ternate perlu melakukan perekrutan tenaga kerja karena jumlah tenaga kerja yang sekarang berlatar belakang sebagai pustakawan hanya sedikit dan sebagian besar berasal dari dosen. Sehingga perpustakan IAIN Ternate perlu menambah karyawan atau pegawai yang ahli dalam bidang ilmu perpustakaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdul, Rahman Saleh. 2014. *Percikan Pemikiran* *di Bidang Kepustakawanan*. Jakarta : Sagung Seto

Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia* *Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.

Daft, L. R dan Lasa H.S. 2012. *Sekolah Menengah Lembaga Pendidikan Secra Mandiri*, Cet II Jogjakarta PT.Ar-Ruzz Media

Daryanto & Ismanto.2014. *Konsumen dan Pelayanan*, Yogyakarta :Gava Media

George R,terry. 2019. *Manajemen Perpustakaan,* Ed. 1 Depok: Raja Wali Pres

Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher

Moleong, L.J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya

Noerhayati. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan.* Bandung : Alfabeta

Qalyubi, Syihabuddin dkk.2003,*Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta:Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab

Rusina Sjahrial Pamuntjak, 1986. *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan*. Cet. 4 Jakarta : Djambatan,

Saleh, Abdul Rahman. 1995, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi.* Jakarta: Universitas Terbuka

Sobry, S. 2012*. Manajemen Pendidikan Langkah Praktiks Mewujudkan Lembaga* *Pendidikan Yang Unggul*. Lombok : CV.Holistica Lombok

Soeatminah, 1992. *perpustakaan, kepustakawanan dan pustakawanan.* Yogyakarta: kanisus

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta d

Sulistyo,Basuki. 1993, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Remaja Rosdakarya

Wiji, S . 2010. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Sebuah Pendukatan Praktis.* Cet III Yogyakarta : PT.Ar-Russ Media Group