

SERVICE QUALITY IN LIBRARIES AND ARCHIVES OFFICE KAMPAR REGENCY

Rafidah Zainah¹, Jasfar Jas², Daeng Ayub Natuna³

Email: rafidazainaina@yahoo.com, jasjasfar@yahoo.com, uptppl@yahoo.co.id

Telepon: 085271125377

**PRODI PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS RIAU**

Abstract: *Formulation of the problem in this research is how high service quality in libraries and archives office of Kampar regency. This research purposes is to know service quality levels in libraries and archives office of Kampar regency. Benefits of research is this research can be used as inputs and consideration of the importance of service quality. This is a descriptive researchs with a quantitative approach. Population in this research were 60 peoples. Sampling in this research using proportionate stratified random sampling technique. Instrumens used questionnaire with 50 items of questions. Service quality in libraries and archives office of Kampar regency measured with indicator reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Of the survey results revealed that service quality in libraries and archives office of Kampar regency included in the high category.*

Keyword: Service Quality, Libraries and Archives Office

KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN KAMPAR

Rafidah Zainah¹, Jasfar Jas², Daeng Ayub Natuna³

Email: rafidazainaina@yahoo.com, jasjasfar@yahoo.com, uptppl@yahoo.co.id

Telepon: 085271125377

PRODI PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS RIAU

Abstrak: Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar. Manfaat penelitian adalah penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan akan pentingnya kualitas pelayanan. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 60 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik proportionate stratified random sampling*. Instrument yang digunakan adalah angket yang berisikan 50 item pernyataan. Kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar diukur dengan indikator *Reliability* (Kehandalan), *Responsivenees* (Daya tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* dan *Tangible* (Bukti langsung). Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar termasuk dalam kategori tinggi.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Perpustakaan dan Arsip.*

PENDAHULUAN

Setiap orang pasti membutuhkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan persyaratan mutlak bagi kelangsungan hidup suatu organisasi atau instansi. Pelayanan yang berkualitas merupakan sesuatu hal yang sangat penting untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi, Lembaga maupun instansi. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka konsumen baru akan datang dan konsumen yang lama akan menjadi pelanggan. Jumlah Pengunjung akan meningkat jika pengunjung empati terhadap pelayanan yang ada di Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau instansi harus memiliki strategi yang bagus untuk menarik konsumen atau pengunjung di semua bidang pelayanan.

Kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas (Dermawan: 2006: 95) yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* dan *Tangible* (Bukti langsung). (1) *Reliability* (Kehandalan) meliputi pelayanan saat pertama, informasi yang akurat, sesuai janji dan pelayanan yang memuaskan; (2) *Responsiveness* (Daya tangkap) meliputi cepat tanggap, pelayanan yang tepat, kemampuan karyawan membantu pelanggan dan keinginan untuk membantu; (3) *Assurance* (Jaminan) meliputi kepercayaan, keamanan, kesopanan dan pengetahuan; (4) *Empathy* meliputi kemudahan dalam komunikasi, memberikan perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan dan jam operasi yang nyaman; (5) *Tangible* (Bukti langsung) meliputi fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi.

Kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan. Pendidikan luar sekolah memainkan peran utamanya dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang terlatih, berdisiplin, memiliki sikap yang inovatif, berwirausaha, mengembangkan diri, serta mampu merintis dan mengembangkan kegiatan berbagai sektor ekonomi didalam lingkungan kehidupannya. Dalam membina dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pendidikan luar sekolah melakukannya melalui beberapa program pendidikan dan pelatihan yang dapat diselenggarakan di lembaga-lembaga, lingkungan kerja dan masyarakat (Sudjana & Djuju: 2001: 165-166).

Salah satu cara yang terbaik untuk memajukan perpustakaan adalah mempersiapkan tenaga pengelola perpustakaan sebaik mungkin dengan bekal kemampuan (*knowledge*), penguasaan ilmu pengetahuan (*sciences*), pengalaman dan keterampilan (*skill*) melalui kursus, pendidikan dan latihan, sampai pendidikan formal melalui program diploma, strata 1 dan strata 2 (Sutarno: 2006: 280) merupakan upaya yang bagus untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Perpustakaan.

Salah satu kegiatan pokok perpustakaan adalah dibidang pendidikan. Pada dasarnya pendidikan menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, masyarakat dan swasta. Proses pendidikan berlangsung sepanjang hidup (*lifelong education*), artinya setiap orang diberikan hak dan kesempatan yang sama untuk memperoleh dan meningkatkan penguasaan ilmu pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dan penyelenggaraan perpustakaan adalah dalam rangka mendukung dan memfasilitasi

proses pendidikan tersebut, baik secara formal maupun nonformal (Sutarno: 2006 : 146). Dipertegas lagi bahwa salah satu bentuk pendidikan yang dapat dikembangkan adalah pendidikan seumur hidup (*life long education*) dengan menggunakan perpustakaan sebagai pusatnya (Supriyanto: 2009: 147). Hal tersebut juga dikuatkan lagi didalam UU 43, 2007 Pasal 2 “ Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukunan, dan kemitraan” (Ratih & Blasius: 2012: 91).

Dalam instansi Pemerintahan, terwujudnya pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan pendayaguna aparatur Negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata pelanggan. Bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara yang terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah perbedaan antara apa yang mereka peroleh dan apa yang mereka harapkan (Michael: 2010: 56). Dari hasil pemberitaan sering ditemukan adanya keluhan pengunjung tentang kualitas pelayanan di Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar. Keluhan tersebut dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Adanya keluhan pengunjung mengenai pelayanan jasa sosial dan jam buka Perpustakaan dari jam 08.00-17.00 WIB terhitung dari hari jam kerja kantor yaitu Senin-Jum'at dan bagi pengunjung tidak dibenarkan berada di ruang perpustakaan saat jam istirahat yaitu jam 12.00-13.30 WIB.
2. Adanya keluhan pengunjung mengenai kenyamanan pada Perpustakaan dimana layanan jasa penyediaan fasilitas *full Ac* dalam kondisi yang rusak.
3. Adanya keluhan pengunjung mengenai kesulitan mencari koleksi buku yang dibutuhkan karena penataan koleksi pada rak-rak tidak teratur.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu Seberapa tinggi kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar?

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar. Berdasarkan tujuan penelitian di atas adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan wadah dalam mengembangkan wawasan dan cakrawala berpikir penulis, sekaligus mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama bangku kuliah.
2. Bagi Instansi, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan akan pentingnya kualitas Pelayanan.
3. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya sekaligus melengkapi sumber bacaan serta bagi peneliti lain dapat menjadi bahan rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Tempat penelitian adalah tempat dimana kegiatan penelitian ini dilakukan. Penentuan lokasi dimaksudkan untuk mempermudah dan memperjelas objek yang menjadi sasaran penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar di Bangkinang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto (2000:309) mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang ada pada saat penelitian dilaksanakan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2011:61). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar.

Menurut Sugiyono (2012:91), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Maka peneliti menetapkan sampel sebanyak 60 orang dengan menggunakan *teknik proportionate stratified random sampling*, yaitu teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono: 2013: 82).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan angket. Analisis data yang digunakan dalam mengolah data adalah dengan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 19. Sehingga dapat diketahui reliabelitas dan total statistics berdasarkan crosstab dalam program statistik SPSS 19. Sehingga peneliti dapat mendeskripsikan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil pengolahan data keseluruhan indikator, dapat dirangkum dalam Tabel 4.13.

Table 4.13: Interpretasi Persentase kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar

No.	Indikator	Perolehan (%)	Interpretasi
1.	Reability (kehandalan)	63,59	Tinggi
		27,37	Sedang
		5,56	Rendah
2.	Responsiviness (daya tangkap)	29,69	Tinggi
		29,39	Sedang
		28,97	Rendah
3.	Assurance (jaminan)	84,66	Tinggi
		10,5	Sedang
		15,57	Rendah
4.	Empathy (empati)	58,5	Tinggi
		25,16	Sedang
		24,13	Rendah
5.	Tangible (bukti langsung)	74,29	Tinggi
		24,27	Sedang
		1,68	Rendah
Rata-rata		62,146	Tinggi
		23,338	Sedang
		15,182	Rendah

Sumber: Hasil Pengolahan Angket Penelitian 2015

Berdasarkan Tabel 4.13, dapat dijelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar berdasarkan hasil analisis data dengan persentase tertinggi adalah dengan rata-rata 62,146%, sedangkan persentase sedang dengan rata-rata 23,338% dan persentase rendah adalah dengan rata-rata 15,182%. Hasilnya adalah untuk indikator kehandalan dengan interpretasi tinggi sebesar 63,59%, dan interpretasi sedang 27,37%. Sedangkan untuk interpretasi rendah adalah 5,56%. Selanjutnya indikator daya tangkap dengan interpretasi tinggi sebesar 29,69%, dan interpretasi sedang 29,39%. Sedangkan untuk interpretasi rendah adalah 28,97%. Kemudian indikator jaminan dengan interpretasi tinggi sebesar 84,66%, dan interpretasi sedang 10,5%. Sedangkan untuk interpretasi rendah adalah 15,57%. Seterusnya indikator empati dengan interpretasi tinggi sebesar 58,8%, dan interpretasi sedang 25,16%. Sedangkan untuk interpretasi rendah adalah 24,13%. Kemudian indikator bukti langsung dengan interpretasi tinggi sebesar 74,29%, dan interpretasi sedang 24,27%. Sedangkan untuk interpretasi rendah adalah 1,68%.

Indikator jaminan berada pada interpretasi tertinggi pada golongan tinggi, artinya responden memilih tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar tinggi, ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan (Fandy: 2008: 95) sudah baik yang tergolong pada nilai tertinggi dibandingkan nilai indikator lainnya. Dan juga mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf (Hessel & Tangkilisan: 2007: 217) sudah baik yang tergolong pada nilai tertinggi dibandingkan nilai indikator lainnya.

Namun dapat dilihat bahwa indikator bukti langsung berada pada interpretasi terendah pada golongan rendah, artinya responden memilih tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar rendah berada pada indikator bukti langsung merupakan persepsi yang terbentuk dari interaksi antar pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan bersangkutan dimata pelanggan (Fandy: 2012: 119) sudah tinggi namun berada pada nilai terendah dari indikator lainnya dan dimana kelancaran pelayanan perpustakaan ditunjang oleh perlengkapan dan peralatan yang memadai serta penampilan karyawan, berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih merupakan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan diindahkan oleh karyawan lainnya (Antonius: 2006 : 364) yang sudah tinggi namun berada pada nilai terendah dari indikator.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Setelah dilakukan penelitian dan pengolahan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar dari segi kehandalan tergolong tinggi. Artinya Perpustakaan sudah memberikan pelayanan saat pertama, informasi yang akurat, sesuai janji dan pelayanan yang memuaskan dengan baik.
2. Kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar dari segi daya tanggap tergolong tinggi. Artinya Perpustakaan sudah

memberikan sikap cepat tanggap, pelayanan yang tepat, kesediaan untuk membantu dan keinginan untuk membantu dengan baik.

3. Kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar dari segi jaminan tergolong tinggi. Artinya Perpustakaan sudah memberikan rasa percaya, rasa aman, sikap sopan dan berpengetahuan dengan baik.
4. Kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar dari segi empati tergolong tinggi. Artinya Perpustakaan sudah memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan dan operasi yang nyaman dengan baik.
5. Kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar dari segi bukti langsung tergolong tinggi. Artinya Perpustakaan sudah memberikan fasilitas, peralatan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi dengan baik.

Rekomendasi

1. Bagi pengurus Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar agar dapat membuat pendidikan dan latihan bagi pegawai Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi pegawai Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar agar lebih menungkatkan lagi pelayanan yang diberikan.
3. Bagi anggota dan non-anggota pengunjung Perpustakaan diharapkan untuk ikut berpartisipasi, memberikan kritik dan saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar.
4. Bagi tenaga Pendidikan Luar Sekolah diharapkan untuk lebih memahami tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar serta turut mengambil peran dalam pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. CV Sagung Seto. Jakarta.
- Achmad S. Ruky. 2002. *Sukses Sebagai Manajer Profesional Tanpa Gelar MM Atau MBA*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Alwi Dahlan, dkk. 1995. *Kamus Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Anas Sudijono. 2008. *Pengantar Statistik Pendidikan*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Andi Prastowo. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. DIVA Press. Yogyakarta.
- Antonius Atosokhi Gea, dkk. 2006. *Character Bulding IV Relasi Dengan Dunia*. PT Gramedia. Jakarta.
- Atep Adya Barata. 2005. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Asosentana. 2008. *Yesss, I'm a Leader*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bilson Simamora. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Bilsom Simamora. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Daeng Ayub Natuna. 2014. *Hubungan Gaya Pemikiran Keusahawan dan Amalan Ciri Keusahawan Berjaya Dengan Sekolah Efektif Dari Prespektif Pentadbir*. Tesis. UKM Bangi. Fakuliti Pendidikan.
- Daeng A.N, Murni B, Said S, Hermaniansyah. 2014. *Tanggung Jawab Pengelolaan Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) dalam Melaksanakan Kegiatan Pendidikan Non Formal di Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau*.
- Dave Rojers. 2008. *Strategi untuk memberikan dampak memuaskan di tempat kerja*. PT BPK Gunung Mulia. Jakarta.
- Dermawan Wibisono. 2006. *Manajemen Kinerja; Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. ERLANGGA. Jakarta.
- Dian Sinaga. 2011. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bejana. Bandung.

- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. CV ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. CV ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customur Relationship Strategi: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia. Jakarta.
- Hessel Nogi S & Tangkilisan. 2007. *Manajemen Publik*. PT Grasindo. Jakarta.
- Imam Mulyana. 2010. *Manajemen dan Kehidupan Manusia*. Trade Paper. Jakarta.
- John A, dkk. 2008. *Manajemen Strategi; formulasi, implementasi dan pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kardiman, dkk. 2006. *Ekonomi Dunia Keseharian Kita*. Yudhistira. Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Marimin. 2004. *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. PT Grasindo. Bogor.
- Michael Le Boeuf. 2010. *Memenangi dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. PT Tangga Pustaka. Jakarta.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nurkolis. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Grasindo. Jakarta.
- Pawit M. Yusuf. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Keperpustakaan*. BUMI AKSARA. Jakarta.
- Ratih Rahmawati & Blasius Sudarsono. 2012. *Perpustakaan Untuk Rakyat Dialog Anak dan Bapak*. CV Sagung Seto. Jakarta.
- Sudjana & Djuju. 2001. *Pendidikan Luar Sekolah: Sejarah Perkembangan, Falsafah dan Teori Pendukung, serta Asas*. Falah Production. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. ALFABETA. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2000. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.

- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. CV Sagung Seto. Jakarta.
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. CV Sagung Seto. Jakarta.
- Sutopo dan Suryanto Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Supriyanto. 2009. *Apresiasi Kepustakawan PD-IPI Jakarta*. Ikatan Pustakawan Indonesia. Jakarta.
- Teguh Prasetyo. 2006. Analisis Fakto-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan Studi Pada PT BNI (persero), Tbk KANWIL V Jawa Tengah dan DIY. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. LIBERTY. Yogyakarta.
- Uchik Triswandari. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (persero) Rayon Makasar Timur. Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Zulian Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas; Produk dan Jasa*. EKONISIA. Yogyakarta.
- Zulkifli Amsyah. 2003. *Manajemen Kearsipan*. PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA. Jakarta.