



**PERAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK
INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DKI JAKARTA**

(Studi Pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia di Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara (S-1)

Oleh:

Andi Angga Maulana Malik Taufiq

NPM. 216.01.09.1137



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
2020**

RINGKASAN

Andi Angga Maulana Maliku Taufiq, 2020, NPM 21601091137, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Peran Pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Terhadap Kepuasan Pemustaka Di DKI Jakarta (Studi Pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia di Jakarta)”, Dosen Pembimbing I : Dra. Nurul Umi Ati, M. AP, Dosen Pembimbing II : Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc

Perpustakaan memiliki peranan vital sebagai jembatan penyambung menuju ilmu pengetahuan, dan menjadi tempat rekreasi. Perpustakaan berkontribusi penting terhadap informasi yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan, selain itu perpustakaan merupakan inti bagi kehidupan aktifitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh informasi yang bisa digunakan sebagai dasar pengembangan terhadap sebuah ilmu pengetahuan. Berangkat dari hal tersebut maka peneliti ingin mengetahui beberapa hal terkait dengan bagaimana pelayanan, faktor pendukung dan kendala di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Yang hasilnya akan berdampak terhadap kepuasan pemustaka. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan terkait dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia terhadap kepuasan pemustaka, serta untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses pencapaian pelayan yang prima di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, dimana dalam analisisnya peneliti menggunakan teori indikator kualitas pelayanan oleh Zethhml et al 1990, teori oleh Riyanto 2004 dimana teori ini membahas terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, teori kepuasan pemustaka oleh Lasa HS 2009, dan teori tentang pelayanan dari George dan Wall 2004.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) pelayanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2) Pemustaka, OPAC (Online Public Access Catalog), dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan merupakan faktor pendukung dalam mencapai pelayanan yang prima. 3) Sedangkan beberapa fasilitas fisik (lift, kursi kantin), jam operasional, layanan sirkulasi, dan kelengkapan bahan pustaka menjadi faktor penghambat dalam mencapai pelayanan yang prima. 4) Secara keseluruhan terkait pelayanan yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka.

Ada beberapa saran dari penelitian ini yang mungkin dapat diterapkan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, yakni ; 1) Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pustakawan agar lebih baik lagi. 2) Agar memperhatikan fasilitas fisik seperti lift dan kursi kantin yang sering dikeluhkan oleh pemustaka. 3) Menambah koleksi bahan pustaka. 4) Menambah durasi jam operasional. 5) dan mengadakan layanan sirkulasi.

Kata Kunci : *Perpustakaan, Pelayanan, Kepuasan, Pemustaka, Pustakawan*

SUMMARY

Andi Angga Maulana Maliku Taufiq, 2020, NPM 21601091137, Major of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, University of Islam Malang. "The Role of Indonesia's National Library Services on Satisfaction of Users In DKI Jakarta (Study at The National Library of The Republic of Indonesia in Jakarta)", Supervisor I : Dra. Nurul Umi Ati, M. AP, Advisor II : Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc

The library has a vital role as a bridge connecting to science, and is a place of recreation. Libraries contribute important to information relating to science, besides the library is the core of the life of academic activities, because with the library can be obtained information that can be used as a basis for the development of a science. Departing from this, the researcher wanted to find out several things related to how services, supporting factors and obstacles in the National Library of the Republic of Indonesia. The results will have an impact on the satisfaction of users. The purpose of this study is to find out and describe the service provided by the National Library of the Republic of Indonesia to the satisfaction of the visitors, and to describe the supporting and inhibiting factors in the process of achieving excellent service at the National Library of the Republic of Indonesia.

To achieve these objectives the researchers used a type of qualitative research with descriptive methods, where in the analysis the researchers used the theory of service quality indicators by Zethhml et al 1990, the theory by Riyanto 2004 where this theory discussed related to the factors that influence the satisfaction of the visitors, the theory of the satisfaction of the visitors by Lasa HS 2009, and theories about service from George and Wall 2004.

The results of the study indicate that: 1) the services in the National Library of the Republic of Indonesia are in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) that have been set. 2) Library users, OPAC (Online Public Access Catalog), and services provided by librarians are supporting factors in achieving excellent service. 3) While some physical facilities (lifts, canteen chairs), operational hours, circulation services, and completeness of library materials become an inhibiting factor in achieving excellent service. 4) Overall related to the services provided by the National Library of the Republic of Indonesia have been able to provide satisfaction for users.

There are some suggestions from this research that might be applied in the National Library of the Republic of Indonesia, that is : 1) Maintain and improve the quality of service of librarians to be even better. 2) To pay attention to physical facilities such as lifts and canteen chairs wich are often complained by users. 3) Add more the collection of the Library. 4) Increase the duration of operating hours. 5) Conduct circulation services.

Keywords : *The Library, Services, Satisfaction, The Library Users, The Librarian*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini penting bagi semua orang untuk mendapatkan pendidikan yang merupakan unsur terdasar bagi sebuah peradaban. Pendidikan saat ini telah menjadi kebutuhan pokok yang sepatutnya diperoleh bagi setiap individu agar dapat menerjang tantangan dalam kehidupan. Banyak cara agar dapat memperoleh pendidikan, baik pendidikan formal maupun non formal, salah satunya melalui perpustakaan.

Perpustakaan memiliki peranan vital sebagai jembatan penyambung menuju ilmu pengetahuan, dan menjadi tempat rekreasi. Perpustakaan berkontribusi penting terhadap informasi yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan, selain itu perpustakaan merupakan inti bagi kehidupan aktifitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh informasi yang bisa digunakan sebagai dasar pengembangan terhadap sebuah ilmu pengetahuan. Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan. Sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang diperuntukan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, dan pelestarian khasanah budaya bangsa serta berbagai jasa lainnya. Peranan perpustakaan adalah sebagai wahana untuk mencerdaskan bangsa dengan goal tercapainya masyarakat yang terdidik. Adanya perpustakaan juga dapat diartikan juga sebagai pemenuhan kebutuhan yang diakui

masyarakat. Perpustakaan sebagai salah satu penyedia informasi memegang peranan penting dalam pembentukan masyarakat berdaya saing, diawali dengan pemberian informasi yang memadai. Sinaga (2011:5) menjelaskan bahwa peran dan tujuan perpustakaan adalah sebagai wahana untuk mencerdaskan bangsa supaya tercapai masyarakat yang terdidik. Perpustakaan sebagai tempat belajar membutuhkan pengelolaan yang baik dan profesional serta didukung oleh fasilitas yang memadai dan dikemas yang lebih modern dan menarik minat baca. Sejalan dengan hal itu UU RI nomor 43 tahun 2007 pasal 3 dan 4 menjelaskan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa dengan tujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia berlokasi di Jalan Medan Merdeka Selatan No. 11, Jakarta Pusat, Indonesia. Merupakan gedung perpustakaan nasional tertinggi di dunia dengan tinggi mencapai 123 meter serta 24 lantai yang memiliki koleksi 2,6 juta buku.

Dilansir dari Detik.com, “disebutkan bahwa gedung Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ini memiliki tinggi 126,3 meter. Sedangkan perpustakaan di Shanghai, China yang selama ini disebut tertinggi hanya memiliki tinggi 106 meter. Tapi keunggulan sebuah perpustakaan tentu terletak pada kelengkapan koleksinya. Di sisi lain memang ada fasilitas penunjang karena, tak bisa dipungkiri dunia literasi sudah merambah ke teknologi digital.

Mempunyai tugas dalam menetapkan kebijakan, melaksanakan pembinaan, pengembangan, evaluasi, menjalin relasi, dan mengembangkan standar baik dalam skala nasional, umum, dan teknis pada perpustakaan. Disamping itu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, yakni dari segi informasi, pendidikan, kebudayaan dan rekreasi. Dalam menuju kepada terwujudnya hal tersebut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sangatlah penting untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi dan faktor apa yang merupakan energi positif untuk tercapainya tujuan tersebut. Langkah awal dalam mengidentifikasi sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan perpustakaan nasional dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya.

Maka dari itu berikut beberapa hal yang menjadi urgensi bagi peneliti untuk mengangkat topik ini, ialah ;

1. Dengan adanya UU RI nomor 43 tahun 2007 pasal 20, yang menjelaskan setidaknya ada 5 jenis perpustakaan di Indonesia, yakni ; 1. Perpustakaan Nasional. 2. Perpustakaan Umum. 3. Perpustakaan Sekolah/Madrasah. 4. Perpustakaan Perguruan Tinggi. 5. Perpustakaan Khusus. Perpustakaan Nasional merupakan LPNK (Lembaga Pemerintah NonKementerian) yang melaksanakan tugas pemerintahan pada bidang perpustakaan dan berkedudukan di Jakarta.
2. Dengan klaim perpustakaan tertinggi di dunia, dengan tinggi 126,63 meter dengan jumlah lantai 24 (Sumber : Detik.com). Perpustakaan Nasional

Republik Indonesia haruslah memberikan pelayanan yang sesuai dengan klaim tersebut. Agar tidak ada gap antara klaim tersebut dengan fakta aktual dilapangan yang menyangkut tentang pelayanan.

3. Seperti yang telah kita ketahui bahwa peran Perpustakaan sangatlah vital dalam pembangunan dan pembentukan masyarakat, menjadi salah satu penghubung antara masyarakat dengan informasi/pengetahuan. Maka penting untuk selalu mengobservasi dan mengevaluasi pelayanan yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
4. Berdasarkan hasil survey pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa fenomena berkaitan dengan pelayanan yang terjadi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yakni masih ditemukan beberapa komplain pemustaka terhadap beberapa aspek pelayanan mencakup jam operasional, kelengkapan koleksi, akses terhadap layanan, akurasi katalog, layanan sirkulasi, serta fasilitas sarana dan prasarana.

Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pemustaka itu sendiri terhadap pelayanan perpustakaan. Perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh seseorang timbul karena hasil yang diberikan oleh pihak pemuas kebutuhan. Bila kepuasan yang diperoleh seseorang melebihi harapannya, maka ia akan betul-betul puas dan akan memenuhi kebutuhannya di tempat yang sama secara berulang-ulang serta mengajak orang-orang lain untuk melakukan hal yang sama. Oleh karena itu sangat penting untuk mempertahankan pelanggan atau pengguna. Berangkat dari hal tersebut Lancaster (1977: 1) berpendapat bahwa layanan dapat

dievaluasi dari berbagai sudut pandang, salah satunya adalah keefektifitasan layanan. Efektifitas layanan perpustakaan dapat diukur dengan salah satu indikator berikut, yaitu tingkat kepuasan pemustaka (pengguna). Tingkat kepuasan pengguna adalah presentase kebutuhan yang dapat dilayani dengan yang tidak terlayani. Dalam memilih sumber informasi dan jasa pelayanan yang akan diberikan, setiap perpustakaan harus mampu mengidentifikasi dan menentukan kebutuhan informasi masyarakat yang dilayaninya berdasarkan jenis perpustakaan itu sendiri. Karena tipe pemustaka di tiap jenis perpustakaan berbeda. Kebutuhan informasi seseorang erat kaitannya dengan layanan informasi. Seseorang tentunya membutuhkan suatu layanan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasinya tersebut, untuk itu perpustakaan sebagai salah satu layanan informasi harus memenuhi kebutuhan pemustaka lainnya. Meskipun disadari, tidak semua perpustakaan sepenuhnya mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh pemustakanya. Akan tetapi, setidaknya perpustakaan berusaha untuk mampu mendekati pemenuhan kebutuhan informasinya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini peneliti mengkaji mengenai bagaimana peran pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka mencakup faktor pendorong dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam terkait

“PERAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DKI JAKARTA (Studi Pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia di Jakarta)“.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan suatu masalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana pelayanan koleksi, pustakawan, serta sarana dan prasarana di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia?
2. Apa saja faktor pendukung dan kendala yang dihadapi Perpustakaan Nasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka (pengguna jasa perpustakaan) ?
3. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk ;

1. Menjelaskan mengenai peran pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia terhadap kepuasan pemustaka.
2. Mendeskripsikan hal-hal yang menjadi faktor pendukung dan hambatan dalam melaksanakan pelayanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
3. Menjelaskan mengenai kepuasan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan banyak manfaat, diantaranya ;

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Bagi mahasiswa, dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan perpustakaan.
3. Bagi penulis, agar menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman dalam bidang kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan (pemustaka)

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Memberikan masukan khususnya kepada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam meningkatkan mutu layanannya.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Pelayanan koleksi, pustakawan, serta sarana dan prasarana di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Pelayanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang mencakup ; Layanan (OPAC, Jam Operasional, Layanan Sirkulasi), Koleksi, Pelayanan Pustakawan, serta Sarana dan Prasarana. Telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dengan sedikit improvement di beberapa aspek saja, hal ini dinilai dari beberapa indikator yaitu : 1) *Tangible* (bukti fisik seperti fasilitas, gedung, ruangan yang nyaman, penampilan petugas pelayanan), 2) *Reability* (keandalan seperti standar pelayanan, petugas yang handal dalam melayani pengguna perpustakaan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap seperti petugas merespon pengguna perpustakaan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat), 4) *Assurance* (seperti memberikan jaminan waktu dalam pelayanan) dan 5) *Empathy* (seperti petugas mendahulukan kepentingan pemustaka, dan tetap mengikuti prosedur yang ada, bersikap ramah dan sopan santun).

2. Faktor-Faktor Dalam Pelayanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung seperti pemustaka dimana pemustaka berperan sebagai subjek dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, OPAC (*Online Public access Catalog*) yang juga merupakan faktor pendukung dalam pelayanan perpustakaan dimana OPAC mendapatkan banyak

pujian terkait dengan ketersediaan informasi yang diberikan, serta pustakawan yang profesional dan mumpuni dibidangnya.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat yaitu beberapa fasilitas fisik yang kurang memadai seperti kursi kantin dan lift dimana banyak komplain pemustaka dalam menunggu antrian lift yang hanya berjumlah 5 unit dengan kapasitas maksimal 13 orang per unitnya tidak berbanding lurus dengan jumlah pengunjung perpustakaan, jam operasional yang menurut sebagian pemustaka masih belum cukup memenuhi kebutuhan pemustaka, layanan sirkulasi yang masih belum tersedia di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, dan koleksi bahan pustaka yang dianggap masih belum lengkap digenre bahan pustaka tertentu (buku terkait pariwisata, seni, dan fotografi).

3. Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa untuk beberapa faktor utama yang menjadi acuan dalam menilai kepuasan pemustaka, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah memenuhi hal tersebut, terbukti dengan banyaknya statement positif terkait pelayanan pustakawan yang sangat membantu dalam mencari informasi seputar Perpustakaan Nasional RI, OPAC sebagai sarana informasi yang membantu pemustaka dalam menemukan informasi terkait bahan pustaka, serta beberapa fasilitas - fasilitas umum seperti toilet dan loker penitipan barang yang juga menjadi acuan dalam menilai kepuasan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Karena kepuasan pemustaka merupakan tujuan yang harus dicapai dalam memberikan pelayanan yang prima.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan Peran Pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Terhadap Kepuasan Pemustaka, yaitu :

1. Untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan pustakawan yang sudah baik.

2. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebaiknya memperhatikan fasilitas fisik seperti lift. Saran dari peneliti agar lift ditambah unitnya, kalopun tidak bisa ditambah unitnya lebih baik untuk dibuat aturan penggunaan lift, berdasarkan dari pola pemustaka, dengan asumsi pemustaka berdasarkan data lebih banyak mengunjungi lantai 21 ke atas, maka pembagian lift bisa disesuaikan, sebagai contoh, lift nomor 1 hanya untuk penggunaan lantai 1 sampai dengan lantai 5, lift nomor 2 & 3 digunakan untuk lantai 20 sampai dengan lantai 24, lift nomor 4 untuk sisa lantai yang tersedia. Dengan begitu dapat meminimalisir waktu antri menunggu lift turun.

3. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebaiknya menambah koleksi bahan pustaka dan kursi kantin. Saran dari peneliti agar memaksimalkan ruang yang ada di kantin Perpustakaan Nasional RI, sebaiknya kursi kantin dibuat memanjang dengan meja yang memanjang ditengah untuk mengoptimalkan daya tampung.

4. Perpanjang jam operasional Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Mengingat pemustaka berasal dari berbagai kalangan dimana untuk beberapa kalangan seperti pekerja mereka tidak dapat ke perpustakaan Nasional di waktu kerja (yang sama dengan jam operasional Perpustakaan Nasional RI). Saran dari peneliti agar jam operasional diperpanjang 1 hingga 2 jam dari sebelumnya.

5. Mengadakan layanan sirkulasi (layanan peminjaman buku/bahan pustaka), karena berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa complain terkait



dengan layanan sirkulasi. Saran dari peneliti apabila terlalu beresiko bagi Perpustakaan Nasional RI untuk mengadakan layanan tersebut, mungkin bisa memanfaatkan OPAC (Online Katalog) dimana pemustaka dapat meminjam bahan pustaka secara daring/online dengan mekanisme mendigitalisasi bahan pustaka fisik agar dapat diakses pemustaka tanpa khawatir bahan pustaka asli rusak/tidak dikembalikan. Dan tentunya dengan mekanisme yang telah ditentukan.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari Buku :

- Applegate, R. 1997. *Models of satisfaction*, In : A. Kent.ed.*Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 60, No 23. New york : Marcel Dekker
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Bitner, M. J. and A. R. Hubertt. 1994. *Ecounter stisfaction versus overall satisfaction versus quality : The Costumer's Voice*. In : R. T. Rust and R. L. Olivier, eds. *Service quality : New Directions in theory and practice*. Thousand Oaks : CA.
- Chaplin. C. 1993. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : PT. Raya Grafindo Persada
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harsono. 2008. *Pengelolaan Perguruan Tinggi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Lancaster, F.W. 1977. *The Measurement and Evolution of Library Services*. Washington DC : Information Resources Press.
- Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book Publisher
- Meleong, L.J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Meleong, L.J. 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta : UI-Press.

Mustafa, Badollahi. 1996. *Promosi Jasa Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka

Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia

Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Informasi

Purwani Istiana. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sutarno NS, 2003. *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Labkat Press

Suyanto. 2008. *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Yogyakarta : Mitra Cendikia Press

Sumber dari Perundang-undangan :

UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Sumber dari Internet :

Negara. 2012. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat

<https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20312361-S%2043135-Kepuasan%20pemustaka-full%20text.pdf> (Diunduh Pada 21 Agustus 2019. Pukul 12:30 WIB)

Prihanto, Bagus. 2017. Jadi yang Tertinggi di Dunia, Apa Fasilitas Perpustakaan Nasional?

<https://m.detik.com/news/berita/d-3643668/jadi-yang-tertinggi-di-dunia-apa-fasilitas-perpustakaan-nasional> (Diakses pada 30 Oktober 2019. Pukul 16:04 WIB)

Sinaga. 2011. *Perpustakaan dan Teknologi Informasi*

<https://ejournal.unib.ac.id/Index.php/manajerpendidikan/article/viewfile/328/1702> (Diunduh pada 21 Agustus 2019. Pukul 12:30 WIB)

Lapor.go.id, Permintaan Terkait Peminjaman Buku di Perpunas

<https://www.lapor.go.id/laporan/detil/permintaan-terkait-peminjaman-buku-di-perpusnas> (Diakses pada 20 Desember 2019. Pukul 01:00 WIB)

GenPi.co, Ingin Membaca Buku di Perpustakaan Nasional? Begini Aturannya

<https://www.genpi.co/gaya-hidup/9146/ingin-membaca-buku-di-perpustakaan-nasional-begini-aturannya> (Diakses pada 20 Desember 2019. Pukul 02:00 WIB)

Perpusnas.go.id, Pedoman Teknis Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

<https://www.perpusnas.go.id/standards.php> (Diakses pada 20 Desember 2019. Pukul 05:42 WIB)

