

## PENGARUH ETIKA PUSTAKAWAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA PERPUSTAKAAN

Dinda Ivanny Noverista<sup>1</sup>, Laksmi Dewi<sup>2</sup>, Angga Hadiapurwa<sup>3</sup>

Universitas Pendidikan Indonesia

\*Corresponding author, e-mail: [dinda.ivanny11@upi.edu](mailto:dinda.ivanny11@upi.edu)

### Abstract

Librarian ethics in providing acceptable service is very important, where there are many impacts that are given to users when the services provided are deemed not good. Therefore the importance of librarians in having good ethics, solely to provide good service with good quality to users, so that users will feel satisfied with these services as explained by Prakoso (2015: 44) regarding ethics, explaining that This ethic for a person or a group of people makes the handle to regulate their behavior in accordance with the values and norms contained therein. Meanwhile, what is contained in the Law No. 47 of 2007 concerning Libraries. Explaining that 'library services are carried out in an excellent manner and are oriented towards the interests of the visitors. So excellent service in customer-oriented is the key to the quality of library services. 'Therefore the importance of having good ethics to provide good service with good quality.

**Keywords:** Professional ethics, excellent service, librarian



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

## PENDAHULUAN

Perpustakaan dikenal sebagai jendela dunia, yang dimana perpustakaan ini menjadi salah satu sarana yang dapat membantu masyarakat dalam memahami perkembangan serta menambah pengetahuan seseorang melalui membaca. Tidak hanya itu, perpustakaan juga menjadi salah satu sarana yang menyediakan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka baik cetak maupun noncetak, serta menyediakan fasilitas dan layanan yang nantinya akan dinikmati oleh pemustaka yang berkunjung pada perpustakaan. Hal tersebut tentunya akan dibantu oleh petugas yang berada pada perpustakaan atau yang biasa di sebut dengan pustakawan dan pustakawanlah yang bertanggung jawab untuk melayani ataupun memberikan informasi kepada pemustakan dengan baik, sehingga pemustaka akan merasa puas dan kebutuhannya pun terpenuhi. Seperti yang di katakana oleh Sulisty Basuki (2011:3.12) pustakawan adalah tenaga profesional yang bertugas sebagai mengelola perpustakaan, mengorganisasi materi perpustakaan agar dapat didayagunakan oleh pemakai.

Dijelaskan juga oleh Feather and Sturges, 3003 yang mengatakan bahwa pustakawan memiliki arti arti tradisional dan juga masa kini, dimana dalam arti tradisional pustakawan merupakan curator yang mengoleksi buku dan mengumpulkan informasi lainnya, serta dapat menata dan mengakses pemakai pada koleksi tersebut sesuai dengan syarat yang telah di tentukan. Dalam arti modern, pustakawan merupakan mediator yang dapat mengakses informasi untuk pemakai atau pemustaka dalam berbagai jenis, diawali dari koleksi perpustakaan lalu meluas ke berbagai sumber lainnya yang ada di dunia. Profesi ini juga bisa dikatakan sebagai ilmuwan informasi, maksudnya yaitu profesi pustakawan yang juga dapat menjadi wadah informasi, mengolah, serta menyebarluaskan informasi tersebut kepada pemustaka ataupun masyarakat lainnya. Namun, hal tersebut akan diterima jika pustakawan memiliki kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik

Adapun pelayanan pada perpustakaan juga menjadi salah satu indikator yang sangat penting dan perlu di perhatikan, karena akan ada banyak berbagai hal yang dapat mempengaruhi perpustakaan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau tidak baik. Pelayanan ini pun bisa dikatakan menjadi ujung tombak dalam jasa yang diberikan oleh perpustakaan, seperti yang dijelaskan dalam undang-undang perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 4, '*pelayanan perpustakaan ditujukan kepada masyarakat terutama pada pemustaka. Maka dari itu pustakawan harus memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, karena hal tersebut dapat menentukan baik atau buruknya sistem kerja pada perpustakaan tersebut.*' Sedangkan

menurut Wiji Suwarno (2016) menjelaskan bahwa jika perpustakaan yang memiliki orientasi untuk melayani masyarakat atau pemustaka, perpustakaan tersebut pun harus berkembang mengikuti perkembangan zaman dan tidak berkutik pada dunianya sendiri serta harus cepat dan tanggap akan perubahan tersebut. Hal tersebut dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan prima yang ada pada perpustakaan, salah satu factor suksesnya pelayanan prima tersebut yaitu dari tenaga kerja atau perpustakaan atau pustakawan itu sendiri seperti kualitas layanan yang diberikan harus maksimal

Pada umumnya seseorang yang memiliki profesi pastinya memiliki etika yang baik, karena etika merupakan cerminan diri seseorang dalam bertindak. Hal tersebut pun menjadi salah satu yang terpenting dan harus diperhatikan sebelum bertindak. Etika juga diidentikan dengan moral, yang dimana moral atau moralitas merupakan nilai baik dan buruk dari suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Jadi etika ini bisa dikatakan sebagai teori dari perbuatan yang baik atau buruk pada seseorang dan pada filsafat pun biasanya etika disamakan dengan filsafat moral. Seperti yang di jelaskan oleh Rini dan Intan (2015:3) Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu "Ethos" yang memiliki arti adat istiadat ataupun kebiasaan yang dimiliki seseorang. Dalam penjelasan ini pun etika merupakan kebiasaan atau tingkah laku hidup yang baik kepada masyarakat ataupun pada diri sendiri, etika juga berkaitan dengan nilai-nilai dari tatacara hidup yang baik, dan kebiasaan tersebut diwariskan sengan turun temurun. Sedangkan menurut Prakoso (2015:44) menjelaskan bahwa etika ini bagi seseorang atau suatu kelompok masyarakat menjadikan pegangan untuk mengatur perilakunya sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang terkandung di dalamnya. Jadi pentingnya memiliki etika yang baik semata-mata bukan hanya untuk pekerjaan, namun untuk diri sendiri agar mempunyai kehidupan dengan baik. Menjadi seorang pustakawan pun dipatut memiliki etika yang baik, karena pustakawan secara langsung berinteraksi dengan pemustaka yang dimana seorang pustakawan mempunyai tugas dan tanggung jawab atas melayani pemustakanya dengan baik.

Adapun yang dinamakan dengan etika profesi yang di jelaskan oleh Prakoso (2015:59) yang menjelaskan bahwa etika profesi ini adalah etika sosial yang di miliki seorang profesi, dalam etika khusus ini memiliki tugas serta tanggung jawab untuk ilmu dan profesi yang disandangnya. Sedangkan menurut Muchtar (2016:95) mengatakan bahwa etika profesi ini merupakan norma atau aturan perilaku yang dimana memiliki kekuatan dan dapat mepererat bagi setiao orang yang menyandang profesi. Maka dari penjelasan etika profesi ini dapat diartikan bahwa etika profesi merupakan suatu tujuan untuk orang-orang yang memiliki profesi tetap berada dalam nilai-nilai keprofesionalannya, bertanggung jawab dan menjunjung tinggi kepada profesi yang di sandangnya. Hal tersebut pun menjadi poin utama yang harus dimiliki pustakawan agar pemustaka akan merasa puas, nyaman berada di perpustakaan, serta muncul rasa ingin kembali lagi ke perpustakaan yang dikunjunginya

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana etika pustakawan dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan dengan prima, berikut pertanyaan yang diberikan oleh penulis yang nantinya jawaban tersebut akan di analisa oleh penulis. (1) Apakah anda tahu mengenai pelayanan prima? (2) Menurut sepengetahuan anda, apa itu pelayanan prima? (3) Apakah perpustakaan yang anda kunjungi sudah memberikan pelayanan yang prima? (4) Menurut anda apakah etika pustakawan dapat mempengaruhi pelayanan prima yang diberikan? (5) Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang sudah di berikan pustakawan?

Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah etika pustakawan dapat mempengaruhi pelayanan prima yang di berikan. Dari tujuan yang telah dijabarkan, penelitian ini pun bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan dengan memberi tahanan kepada pustakawn bahwa etika itu penting dimiliki oleh seorang pustakawan karena hal tersebut yang nantinya akan berdampak pada perpustakaan.

## **METODE**

Pada kegiatan ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Selain itu penulis juga menggunakan survey, yang dimana di jelaskan oleh Sugiyono (2013:11) mengenai pengertian metode survey adalah Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis. Dikarenakan penelitian ini dilakukan secara daring (Online) peneliti menggunakan metode survey dan peneliti dapat mengumpulkan data atau informasi melalui

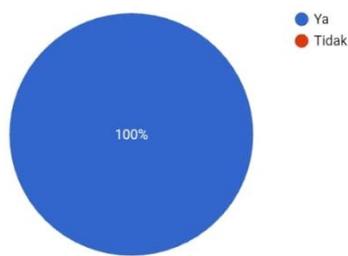
responden sebagai sampel penelitian dan menggunakan kuisioner ataupun angket dengan media *google form* sebagai instrumen pengumpulan data.

Dalam penelitian ini terdapat prosedur yang harus dilewati untuk memperoleh data, yaitu dengan melewati tahap perencanaan sebelum melakukan penelitian, melewati tahap penulisan yang dimana di tahap ini membuat pertanyaan sesuai indikator yang di tetapkan, selanjutnya tahap pengisian yaitu tahap penyebaran angket atau kuisioner yang telah di buat, dan yang terakhir harus dilewati yaitu tahap penganalisisan data yag dimana tahap ini peneliti mulai melakukan analisis data yang sudah terkumpul di dalam angket atau kuisioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini peneliti mendapatkan 30 responden, yang dimana secara keseluruhan merupakan mahasiswa dan mahasiswi terdiri dari berbagai universitas dari berbagai daerah, terdapat 5 pertanyaan yang diberikan peneliti yang nantinya jawaban tersebut akan di analisa oleh penulis dan responden tersebut di dapatkan melalui media *Google form*.

Apakah anda pernah berkunjung ke perpustakaan?



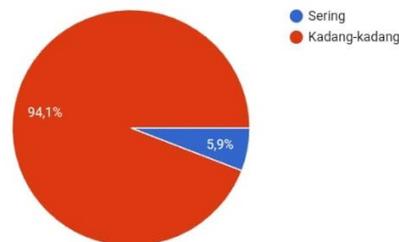
1.1 Grafik jawaban Yang Diberikan Oleh Responden

Sumber : *Google Form*

Dari hasil tersebut terdapat 100% yang pernah berkunjung ke perpustakaan, yang dimana memang pada umumnya seorang mahasiswa mengunjungi perpustakaan untuk mendapatkan sumber informasi yang dibutuhkan secara langsung. Walaupun banyak dari responden yang mengatakan bahwa lebih menyukai mencari informasi melalui perpustakaan digital, yang dimana hal tersebut dapat memudahkan mereka dalam pencarian informasi dan dapat diakses secara fleksibel dengan berarti yaitu dapat diakses dari mana saja dan kapan saja.

Seperti yang dijelaskan dalam undang-undang nomor 43/2007 tentang Perpustakaan mengatakan bahwa pengembangan perpustakaan digital bertujuan untuk meningkatkan akses informasi yang lebih mudah dan cepat pada layanan perpustakaan yang tergabung dalam jaringan (*resource sharing*). Hal ini dilakukan agar pemustaka dapat mengakses koleksi perpustakaan dengan cepat dan mudah, selain itu diadakannya perpustakaan digital juga agar koleksi bahan pustaka dapat diringkas dalam penyimpanannya dan memudahkan pustakawan dalam melakukan pengadaan serta metadata yang dimasukan pun harus dilakukan dengan baik untuk pencatatan yang pula. Perpustakaan digital pun dapat dikatakan berhasil apabila penggunaanya merasakan kemudahan dalam mengakses kebutuhan informasinya.

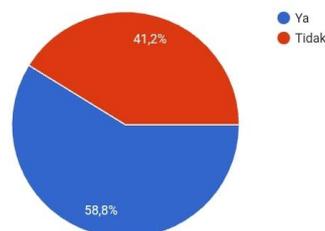
Seberapa sering kah anda berkunjung ke perpustakaan?



1.2 Grafik jawaban Yang Diberikan Oleh Responden  
Sumber : *Google Form*

Maka dari itu untuk pertanyaan ke dua “Seberapa seringkah anda berkunjung ke perpustakaan?” mendapatkan hasil yang perbandingannya lumayan sangat jauh yaitu 94,1% mengatakan kadang-kadang atau jarang dan sisanya yaitu 5,9% mengatakan sering berkunjung ke perpustakaan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa kebanyakan dari responden memilih untuk mengakses perpustakaan digital dengan alasan bahwa perpustakaan digital dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Layanan yang diberikan perpustakaan digital pun dinyatakan sudah baik, hanya saja beberapa dari responden mengatakan bahwa ada beberapa jurnal yang tidak ada atau bisa dikatakan kurang lengkap bahan pustaka yang di sediakan pada website perpustakaan tersebut.

Apakah anda tahu mengenai pelayanan prima?

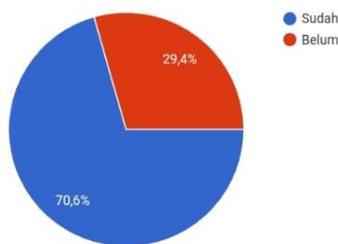


1.3 Grafik jawaban Yang Diberikan Oleh Responden  
Sumber : *Google Form*

Selanjutnya dilihat dari hasil data diatas terdapat 58,8% mengatakan bahwa mengetahui apa itu pelayanan prima dan 41,2% mengatakan tidak mengetahui pelayanan prima. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa mahasiswa yang tidak mengetahui mengenai pelayanan prima, sedangkan yang dimaksud pelayanan prima adalah terdapat pada undang-undang no 47 tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dikatakan bahwa *‘pelayanan perpustakaan dilaksanakan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Maka pelayanan prima dalam berorientasi pada pemustaka merupakan kunci dari kualitas pelayanan perpustakaan.’* Penjelasan lain mengenai pelayanan prima juga dikemukakan oleh Wiji Suwarno (2016) menjelaskan bahwa jika perpustakaan yang memiliki orientasi untuk melayani masyarakat atau pemustaka, perpustakaan tersebut pun harus berkembang mengikuti perkembangan zaman dan tidak berkutik pada dunianya sendiri serta harus cepat dan tanggap akan perubahan tersebut. Hal tersebut dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan prima yang ada pada perpustakaan, salah satu factor suksesnya pelayanan prima tersebut yaitu dari tenaga kerja atau perpustakaan atau pustakawan itu sendiri seperti kualitas layanan yang diberikan harus maksimal

Dapat disimpulkan kembali bahwa pelayanan prima itu merupakan pelayanan yang dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka, tidak lupa juga untuk mendukung pelayanan tersebut perpustakaan diharuskan untuk mengikuti perkembangan yang ada.

Apakah perpustakaan yang anda kunjungi sudah memberikan pelayanan yang prima?

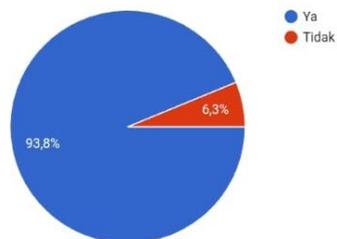


#### 1.4 Grafik jawaban Yang Diberikan Oleh Responden

Sumber : *Google Form*

Dari hasil di atas terdapat 70,6% mengatakan sudah dan 29,4% mengatakan belum. Dengan ini penulis menyimpulkan bahwa hampir semua perpustakaan sudah memberikan pelayanan dengan prima, namun memang diantaranya masih ada beberapa yang belum memberikan pelayanan yang prima. Di jelaskan juga oleh beberapa responden yang mengatakan mengapa perpustakaan tersebut belum memberikan pelayanannya dengan prima yaitu karena masih ada pustakawan yang belum cepat tanggap dalam memberikan informasi, selain itu ada pula yang menjelaskan bahwa ada pustakawan yang kurang ramah kepada pemustakanya. Dengan maksud ketika ada yang bertanya pustakawan tersebut terlihat jutek dan kurang ramah, dampak yang diberikan adalah pemustaka tersebut memilih untuk mencari informasi melalui perpustakaan digital

Menurut anda apakah etika pustakawan dapat mempengaruhi pelayanan prima yang diberikan?



#### 1.5 Grafik jawaban Yang Diberikan Oleh Responden

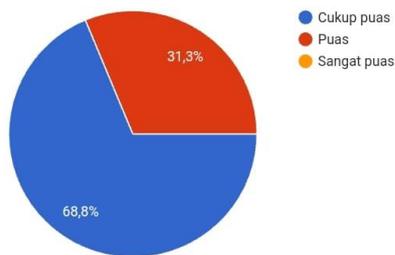
Sumber : *Google Form*

Dari data di atas dapat dilihat, terdapat 93,8% mengatakan ya dan sisanya yaitu 6,3% mengatakan tidak. Dengan begitu penulis menyimpulkan bahwa etika pustakawan dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, mengenai alasan yang diberikan oleh responden mengatakan bahwa pustakawan memiliki peran yang penting dalam perpustakaan dan pustakawan pun yang berinteraksi langsung kepada pemustakanya jadi apabila pustakawan memiliki etika yang baik, maka pelayanan yang diberikan pun akan baik dengan kualitas yang yang pula. Alasan lain yang diberikan oleh responden adalah dikarenakan pustakaawan diistilahkan menjadi wajah perpustakaan, maka dari itu etika sangat penting bagi pustakawan, dengan begitu pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik

Seperti penjelasan mengenai etika profesi yang di jelaskan oleh Prakoso (2015:59) yang menjelaskan bahwa etika profesi ini adalah etika sosial yang di miliki seorang profesi, dalam etika khusus ini memiliki tugas serta tanggung jawab untuk ilmu dan profesi yang disandangnya. Sedangkan menurut Muchtar (2016:95) mengatakan bahwa etika profesi ini merupakan norma atau aturan perilaku yang dimana memiliki kekuatan dan dapat mepererat bagi setiao orang yang menyandang profesi.

Maka dari penjelasan etika profesi ini dapat diartikan bahwa etika profesi merupakan suatu tujuan untuk orang-orang yang memiliki profesi tetap berada dalam nilai-nilai keprofesionalannya, bertanggung jawab dan menjunjung tinggi kepada profesi yang di sandangnya dan untuk pustakawan dapat mengikuti kode etik pustakawan agar pustakawan bisa melakukan tugasnya sesuai norma yang terkandung dalam kode etik tersebut. Selain itu kode etik pun menjadi salah satu pedoman pustakawan untuk menjalankan tugasnya

Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang sudah di berikan pustakawan?



1.6 Grafik jawaban Yang Diberikan Oleh Responden  
Sumber : Google Form

Dari hasil data yang terakhir terdapat 68,8% mengatakan cukup puas akan pelayanan yang diberikan dan 31,3% mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan dari responden merasa cukup puas akan layanan yang diberikan, namun mengharapkan akan bisa lebih baik lagi pelayanan yang sudah diberikan oleh pustakawan. Berarti ada beberapa pustakawan yang memang sudah baik dalam berkerja, tetapi masih kurang dalam cepat tanggap ataupun keramahan dari pustakawan tersebut. Selain itu untu penyediaan bahan pustaka pun dianggap menjadi salah satu pelayanan yang di berikan perpustakaan kepada pemustakanya.

## KESIMPULAN

The conclusion is intended to help the reader understand why your research should matter to them Dari penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan berdasarkan data yang telah diolah dan dianalisis, Perpustakaan bisa dikatakan sebagai penunjang segala kebutuhan pemustaka seperti bahan koleksi, fasilitas, sarana dan prasarana, dan pelayanan. Etika pustakawan dalam melayani pemustakapun dianggap penting oleh sebagian orang, karena dengan memiliki etika yang baik pelayanan yang diberikan juga akan baik dan kualitas yang diberikan pun akan baik pula. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pemustaka yang berkunjung pada perpustakaan, melalui itu pemustaka pun dapat menilai kinerja pustakawan pada perpustakaan tersebut apakah baik atau tidak. Dampak yang diberikan pemustaka pun menjadi hal yang sangat penting, baik itu nantinya perpustakaan akan sepi pengunjung serta memiliki citra yang kurang baik

Dari hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa beberapa mahasiswa sudah merasa puas akan layanan yang diberikan oleh pustakawan dengan kualitas yang baik pula, tetapi disisi lain masih ada yang merasa bahwa pelayanan atau kinerja yang diberikan sudah baik namun sikap yang diberikan dalam melayani pemustaka dianggap masih kurang

## REFRENSI

- Akmaliyah, M. (2013). Etika Profesi Pustakawan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Amal, E. (2016). Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi. *Jurnal Katalogis*, 4(4), 62–73. <https://media.neliti.com/media/publications/157596-ID-analisis-pelayanan-perpustakaan-pada-kan.pdf>

- 
- Ambarita, G. N., Studi, P., Bahasa, P., Sastra, D. A. N., Pendidikan, J., Dan, B., Keguruan, F., & Ilmu, D. A. N. (2019). Artikel Penelitian Oleh : *Kajian Semantik Peristilahan Adat Dalam Upacara Perkawinan Batak Toba*, 2–8.
- Arisal, A. (n.d.). *Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah*. 41–49.
- Ayu puspita, A. (2019). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Unit Pelaksana Teknis ( Upt ) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/17783/>
- Basuki, S. (2020). Profesi Dan Konsep Pustakawan Dalam Konteks Indonesia. *Media Pustakawan*, 17(1&2), 75–83.
- Cahyono, T. Y. (2017). Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan. *Universitas Negeri Malang*, 11. <http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/07/Optimalisasi-Layanan-Prima-di-Perpustakaan.pdf>
- Basuki, Sulisty. (2010). Profesi dan Konsep Pustakawan dalam Konteks Indonesia. *Media Pustakawan*. 17(1&2). 75-83
- Effendi, M. (2014). *Kode Etik Dan Profesionalisme Pustakawan*. 13. [http://repository.unp.ac.id/1620/1/MAIZUAR EFFENDI\\_846\\_14.pdf](http://repository.unp.ac.id/1620/1/MAIZUAR EFFENDI_846_14.pdf)
- Hartmann, N. (2014). Etika. *Problemos*, 53, 121–155. <https://doi.org/10.15388/problemos.1998.53.6912>
- HUSNANDA. (2020). *PENGARUH KODE ETIK PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY*. 2507(February), 1–9.
- Heriyanto, P. M. Y. dan A. R. (2013). Makna dan Penghayatan: Profesi Pustakawan Studi Fenomenologis Terhadap Para Pustakawan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan, Vol.1/No.2(2)*, 147–156.
- Isnanto, R. (2009). Bab I Perkembangan Etika Profesi. *Buku Ajar Etika Profesi*, 1–9.
- Ikatan Pustakawan Indonesia. (1998). Kode Etik Pustakawan. Retrieved from <https://ikatanpustakawanindonesia.wordpress.com/kode-etik/> 26 Mei 2021. 11.56
- Ii, B. A. B., & Perpustakaan, P. (2007). *LITERATUR Perpustakaan*. 9–22.
- Isma. (2014). *METODE PENELITIAN.pdf*. X, 35–52.
- Marina, D. (2015). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Suatu Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung)*. 45–71.
- Ngatini. (2018). Pelayanan Prima : Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1), 53–70.
- Pane, D. N., Fikri, M. EL, & Ritonga, H. M. (2018). Definisi Etika. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Rahayuningsih, F. (2016). Menuju layanan prima perpustakaan berbasis teknologi informasi. *Info Persadha Media Informasi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma*, 14. No 1, 14–20. [https://www.e-journal.usd.ac.id/index.php/Info\\_Persadha/article/viewFile/114/101](https://www.e-journal.usd.ac.id/index.php/Info_Persadha/article/viewFile/114/101)
- Rahmah, E. (2016). Mewujudkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Konsep Total Quality Management (TQM). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
-

- Rochjani, S. (2011). *Pelayanan Perpustakaan Sekolah*. 1–38.
- Rosmawati, S. (2019). Layanan prima di perpustakaan (pandangan dari sisi kepuasan pengunjung pustaka bogor). *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 1(1), 15–30.  
<http://103.78.9.46/index.php/vis/article/view/176%0Ahttp://103.78.9.46/index.php/vis/article/download/176/138>
- Sultra, A. P. (2003). Perpustakaan Kota di Yogyakarta. *Tinjauan Umum Perpustakaan*, 18–42.  
<http://edukasi.kompasiana.com/2009/11/16/manuskrip-aceh-so-peuhireun/>,
- Tamasoleng, F. G., Golung, A. M., & ... (2021). Implementasi Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Tomohon. *Acta Diurna ...*, 1–5.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/34819>
- Wahyuningsih, T., Syahrani, H., & Paselle, E. (2020). Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 8(1), 8776–8785. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/EJOURNAL B \(02-20-20-04-42-22\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/EJOURNAL B (02-20-20-04-42-22).pdf)