

# EVALUASI LAYANAN REFERENSI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Hanisatul Husna<sup>1</sup>, Elva Rahmah<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan

FBS Universitas Negeri Padang

e-mail: [hanisatul.husna@ymail.com](mailto:hanisatul.husna@ymail.com)

## **Abstract**

*The purpose of writing this article is to describe: (1) evaluation of reference services; (2) determine the obstacles encountered in implementing the evaluation of reference services; and (3) determine the efforts to overcome obstacles encountered in the evaluation of reference services at Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Data collected by observation and interviews with librarians and user library in Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Data analysis was done descriptive. Based on the results of the research, concluded as follows: (1) evaluation conducted by the reference services of Library and Archives routine yet, so there are still shortcomings in service; (2) there are still obstacles encountered in implementing the evaluation of reference services, so that the service provided is not maximized; and (3) efforts to be made by Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat in overcoming these obstacles.*

**Keywords:** *Evaluation, services and references.*

## **A. Pendahuluan**

Perkembangan informasi dan teknologi belakangan ini menyebabkan keberlimpahan informasi di tengah masyarakat sehingga menimbulkan kebingungan masyarakat dalam memilih dan menentukan nilai dari informasi yang ditemukan. Informasi yang hadir di tengah masyarakat bisa saja berupa informasi yang tidak memiliki nilai (*value*) informasi, melainkan hanya berupa informasi yang selayaknya tidak untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan merupakan salah satu pemicu munculnya ledakan informasi dan keingintahuan masyarakat tentang suatu informasi yang diperoleh. Akhir-akhir ini penelusuran informasi menjadi lebih diperlukan disebabkan adanya ledakan informasi yang mengakibatkan informasi yang tersebar di tengah masyarakat kurang pengawasan dan pertanggungjawaban atas nilai yang ada pada informasi tersebut.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa penulis makalah Prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, wisuda periode September 2015.

<sup>2</sup>Pembimbing, Dosen FBS Universitas Negeri Padang.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Perpustakaan provinsi merupakan salah satu jenis perpustakaan umum yang hadir di tengah-tengah masyarakat untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat di lingkungannya.

Dari hasil pengamatan penulis selama melakukan kegiatan penelitian di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat, layanan yang diberikan pustakawan di layanan referensi kurang maksimal dan terkesan diabaikan. Hal ini dapat dilihat dari masalah yang ditemui pertama, yaitu pustakawan referensi sering tidak berada di ruangan. Masalah kedua yang ditemui adalah kurangnya kunjungan masyarakat di layanan referensi. Rata-rata kunjungan layanan referensi setiap harinya berkisar antara 7-12 orang. Masalah selanjutnya adalah koleksi referensi masih kurang lengkap. Dari data jumlah koleksi yang dimiliki oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat sebanyak  $\pm$  1974 eksemplar dengan 1500 judul koleksi pasca gempa ternyata belum lengkap dan masih ditemukan koleksi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang hadir di tengah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi. Menurut Rahayu (2014: 1.5) perpustakaan umum adalah “perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi”. Perpustakaan umum diselenggarakan oleh pemerintah provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, dan desa serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat.

Sebuah perpustakaan memiliki berbagai cara untuk menarik minat baca dan kunjungan terhadap perpustakaan, salah satunya adalah layanan yang diberikan. Di perpustakaan umum berbagai layanan diberikan kepada pemustaka dimulai dari layanan teknis hingga layanan pemakai. Menurut Sutarno (2005: 100-123), adapun aspek teknis dan nonteknis kegiatan perpustakaan adalah:

pertama, aspek teknis perpustakaan, aspek teknis merupakan tugas-tugas pokok yang dilakukan dalam kegiatan layanan perpustakaan, aspek teknis mencakup kegiatan: (a) penghimpunan koleksi perpustakaan; (b) pengolahan, pemeliharaan dan pelestarian koleksi perpustakaan; (c) pemeliharaan, perawatan dan pelestarian koleksi; (d) pemberdayaan informasi; (e) publikasi dan promosi perpustakaan; (f) layanan informasi perpustakaan; (g) sistem layanan perpustakaan; (h) pendidikan pemakai; (i) pembentukan jaringan kerja sama pemanfaatan koleksi perpustakaan. Kedua, aspek non teknis perpustakaan, aspek non teknis merupakan tugas-tugas penunjang, atau tugas substansial dan fasilitatif. Aspek non teknis mencakup kegiatan: (a) kebijakan perpustakaan; (b) administrasi ketatausahaan, keuangan, dan kerumahtanggaan.

Sistem layanan merupakan cara yang digunakan oleh perpustakaan dalam melayani pemustaka. Sistem layanan akan memberikan bantuan kepada pustakawan agar layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Sutarno (2005: 114-115) ada dua sistem layanan yang lazim diterapkan di perpustakaan, yaitu:

pertama, sistem layanan tertutup maksudnya adalah bahwa: (a) pemakai hanya dapat menelusur sumber informasi pada kartu-kartu katalog yang tersedia sebagai wakil dari sumber informasi di perpustakaan; (b) ia mencatat judul buku, pengarang dan keterangan lain yang dianggap perlu; (c) menyerahkannya kepada petugas layanan untuk diambilkan pada tempat penyimpanannya; (d) menunggu; (e) jika sudah dapat bisa mempergunakannya untuk dibaca, diteliti, atau bahkan jika mungkin dibawa pulang, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kedua, sistem layanan terbuka, yang dimaksudkan dengan sistem layanan terbuka adalah perpustakaan membuka kesempatan yang seluas-luasnya secara bebas dan tertib bagi pengunjung untuk kepentingannya. Tata cara sistem terbuka adalah: (a) setiap pengunjung dalam mencari/menelusur sumber informasi dilakukan sendiri; (b) perpustakaan menyediakan panduan kartu-kartu katalog sebagai sarana temu kembali informasi dan bisa langsung mencari di tempat penyimpanan; (c) pengunjung diberikan kebebasan akses informasi; (d) antara rak penempatan koleksi dan meja baca biasanya tidak dipisahkan.

Perpustakaan dalam menjalankan tugasnya harus memiliki tujuan guna menentukan pekerjaan atau tugas yang akan dilaksanakan, sedangkan untuk mencapai tujuan tersebut perpustakaan hendaknya memiliki pekerjaan yang terkelompok. Menurut Sulistyio-Basuki (1991) untuk mencapai tujuannya, perpustakaan umum biasanya mengelompokkan objeknya menjadi empat, yaitu:

(1) pendidikan, perpustakaan umum bertugas memelihara dan menyediakan sarana untuk pengembangan perorangan atau kelompok pada semua tingkat kemampuan pendidikan; (2) informasi, perpustakaan menyediakan kemudahan bagi pemakai berupa akses yang cepat terhadap informasi yang tepat mengenai seluruh julatan pengetahuan manusia; (3) kebudayaan, perpustakaan merupakan pusat kehidupan kebudayaan dan secara aktif mempromosikan parstispasi dan apresiasi semua bentuk seni; (4) rekreasi, perpustakaan memainkan peran penting dalam mendorong penggunaan secara aktif rekreasi dan waktu senggang dengan penyediaan bahan bacaan.

Pada dasarnya pelayanan referensi merupakan pemberi bantuan oleh pustakawan referensi kepada pengguna perpustakaan dalam menelusur, merujuk informasi dalam berbagai subjek. Menurut Rahayuningsih (2013: 103) layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Layanan referensi mempunyai peran penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dicari. Melalui pengarahannya dan rujukan pustakawan referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan. Menurut Rahayu (2014: 3.7) tujuan layanan referensi adalah:

(1) membimbing pemustaka agar mempunyai kemandirian dalam memanfaatkan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan; (2) membantu menyeleksi dan memilih sumber rujukan yang tepat dalam menjawab pertanyaan pada subjek tertentu; (3) memberi pengarahannya kepada pemustaka guna memperluas wawasan pemustaka mengenai suatu topik/subjek; (4) tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan yang efektif.

Menurut Rahayuningsih (2007: 104) fungsi layanan referensi adalah: (a) informasi, memberikan jawaban-jawaban dari pertanyaan atas kebutuhan pemakai informasi; (b) bimbingan, memberikan bimbingan untuk menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai dengan minat pengguna; (c) pengarahannya atau instruksi, yakni memberikan pengarahannya dan bantuan kepada pengguna mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi.

Layanan referensi yang berada di sebuah perpustakaan mencakup banyak kegiatan dimulai dari kegiatan pelayanan yang sederhana hingga kegiatan pelayanan yang kompleks. Layanan ini menjadi semakin rumit berhubungan dengan adanya ledakan informasi yang terjadi di tengah masyarakat, sehingga persoalan dalam layanan referensi bukanlah dalam menemukan sumber-sumber yang cukup melainkan dalam memilih sumber-sumber yang paling tepat dari antara banyak sumber potensial lainnya.

Menurut Umar (2003: 36) evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Wibowo (2012: 261) evaluasi merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel.

Seorang pustakawan referensi seharusnya memiliki pengetahuan mengenai informasi apa yang dikelola, agar ketika pustakawan mendapat pertanyaan dari pemustaka dapat dijawab dengan tepat menggunakan koleksi referensi. Pustakawan setidaknya harus memiliki kontrol bibliografi yang cukup baik dari semua jenis koleksi yang dikelola. Pemustaka yang datang berkunjung berasal dari latar belakang pendidikan yang beragam, sehingga kemampuan pemustaka untuk mengetahui subjek dari informasi yang dicari juga beragam. Pustakawan referensi dituntut mampu memberikan kontribusi yang baik dalam membantu pemustaka memenuhi kebutuhan informasi. *Reference and User Service Association (RUSA)* dalam Rahayu (2014: 3.18) kompetensi yang sebaiknya dimiliki oleh pustakawan referensi berkaitan dengan hal-hal berikut: (1) akses informasi; (2) berbasis pengetahuan; (3) pemasaran informasi; (4) kolaborasi; (5) evaluasi layanan.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan evaluasi layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat serta kendala dan upaya dalam evaluasi kegiatan layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.

## **B. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi dan wawancara serta melakukan studi kepustakaan menggunakan buku-buku dan bacaan yang dianggap berkaitan dengan pembahasan di makalah.

## **C. Pembahasan**

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Perpustakaan provinsi merupakan salah satu jenis perpustakaan umum yang hadir di tengah-tengah masyarakat untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat di lingkungannya. Perpustakaan daerah ini dapat dimanfaatkan dengan segala fasilitas yang telah disediakan mulai dari penyajian koleksi hingga pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, pembahasannya sebagai berikut.

### **1. Evaluasi Kegiatan Layanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat**

Evaluasi merupakan suatu proses yang dilakukan sebuah organisasi untuk menyediakan informasi mengenai pencapaian terhadap suatu kegiatan yang telah dilakukan. Evaluasi dimaksudkan untuk membandingkan suatu kegiatan yang telah diselesaikan dengan yang seharusnya diselesaikan. Kegiatan evaluasi di suatu perpustakaan harusnya menjadi perhatian khusus agar perpustakaan dapat meningkatkan kualitas sebuah layanan di perpustakaan. Evaluasi layanan referensi memegang peran penting untuk pengambilan keputusan yang harus dilakukan untuk meningkatkan layanan. Evaluasi layanan referensi mencakup berbagai pembahasan karena kompleksitas dari sebuah layanan referensi dan harapan para pengguna untuk mendapatkan layanan yang prima dengan kualitas yang tinggi. Tujuan akhir dari kegiatan evaluasi layanan referensi dapat membenahi segala kegiatan layanan referensi yang selama ini telah dilakukan.

#### **1. Evaluasi kinerja pustakawan referensi**

Evaluasi layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat belum terlaksana sebagaimana mestinya, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, karena masih terlihat pemustaka yang datang dengan kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya pustakawan kurang memahami keinginan dan kurang membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi, hal ini dikarenakan pustakawan referensi tidak berasal dari latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, sehingga dalam penelusuran informasi menjadi kurang tepat dan cepat.

2. Evaluasi minat baca masyarakat dan wawasan pemustaka di layanan referensi  
Penilaian dan tinjauan kembali minat baca masyarakat perlu dilakukan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Mengingat perpustakaan umum berfungsi menyediakan informasi bagi masyarakat yang berada di lingkungannya. Layanan referensi menjadi sebuah layanan yang dibutuhkan dan diminati oleh pemustaka karena layanan referensi menyediakan layanan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.
3. Evaluasi keterpakaian koleksi referensi  
Koleksi referensi merupakan sumber informasi yang akan menjawab berbagai macam pertanyaan referensi yang datang dari pemustaka. Berbagai macam koleksi referensi yang dimiliki oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan seharusnya lengkap dan bisa digunakan untuk menjawab pertanyaan referensi yang datang dari pemustaka.
4. Evaluasi sistem layanan referensi  
Berdasarkan wawancara dengan narasumber selaku pustakawan referensi bahwasannya layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat menggunakan sistem layanan terbuka, pemustaka bebas memilih atau mencari koleksi yang mereka butuhkan dan pemustaka juga bisa meminta bantuan pustakawan referensi.

## **2. Kendala yang Dihadapi dalam Kegiatan Layanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat**

Setiap perpustakaan perlu melakukan kegiatan evaluasi, evaluasi dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan pemegang kebijakan tertinggi dari sebuah perpustakaan. Untuk meningkatkan sebuah layanan, kegiatan evaluasi layanan memiliki peranan penting untuk menentukan tingkat keberhasilan sebuah layanan yang telah dijalani selama ini dan kegiatan evaluasi diharapkan dapat dijadikan sebagai pengambil keputusan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan dengan narasumber selaku pustakawan referensi evaluasi layanan referensi belum dilakukan secara rutin berkala.

### **1. Kurangnya perhatian pimpinan terhadap kinerja pustakawan referensi**

Pustakawan memiliki pengaruh yang sangat besar akan berlangsungnya kegiatan sebuah perpustakaan. Layanan referensi harus memiliki seorang pustakawan dengan wawasan luas dan menguasai informasi dari buku yang dikelola. Pada layanan referensi peran pustakawan sangat besar dalam membantu pemustaka, yakni dengan mencoba menjawab pertanyaan-pertanyaan referensi yang datang dari pemustaka.

### **2. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan layanan referensi**

Salah satu unsur penting dari sebuah perpustakaan adalah pemustaka. Dikarenakan pemustaka yang akan menggunakan koleksi dari perpustakaan. Layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat memiliki pengunjung yang kurang apabila dibandingkan dengan layanan sirkulasi. Tentunya situasi ini sangat disayangkan, karena layanan referensi menyediakan berbagai macam informasi berupa koleksi referensi yang dapat dijadikan oleh masyarakat sebagai rujukan informasi atau literatur dalam menemukan informasi.

3. Belum tersedia dana untuk memperbarui koleksi referensi yang telah tersedia

Koleksi referensi akan menjadi salah satu unsur penting yang harus dimiliki oleh sebuah layanan referensi sebuah perpustakaan. Koleksi menyediakan beragam informasi yang sesuai dengan latar belakang masyarakat dilingkungannya, berguna untuk menjawab setiap pertanyaan yang datang dari pemustaka. Dari pengamatan langsung dan wawancara dengan narasumber, tidak semua buku yang dicari ditemukan di ruangan referensi. Masih ada beberapa koleksi yang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

### **3. Upaya Mengatasi Kendala yang Ditemui dalam Kegiatan Layanan Referensi**

Kendala-kendala yang dihadapi dalam mengevaluasi layanan referensi harus disegerakan untuk dipecahkan masalahnya agar layanan referensi tetap berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan yaitu adanya kendala-kendala tersebut. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut sebagai berikut.

1. Kebijakan pimpinan dan kesadaran pustakawan untuk memperbaiki kinerja

Kurangnya kinerja yang diberikan pustakawan terlihat ketika memberikan layanan kepada pemustaka, terlihat pemustaka kurang dibimbing oleh pustakawan dalam memanfaatkan layanan referensi. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak perpustakaan adalah memberikan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan perpustakaan. Hal ini akan bermanfaat bagi pustakawan dalam membenahi kinerja yang selama ini telah dilakukan. Selanjutnya, kesadaran bahwasannya masih banyak kekurangan dalam pelayanan yang dilakukan menjadi perlu disadari oleh seorang pustakawan referensi.

2. Meningkatkan pelayanan referensi dan melakukan promosi koleksi referensi

Meningkatkan pelayanan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Masyarakat akan merasa informasinya terpenuhi dikarenakan perpustakaan menyediakan layanan referensi yang berkualitas. Keinginan pemustaka untuk kembali lagi mengunjungi layanan referensi bisa saja dikarenakan layanan yang diberikan oleh pustakawan hingga penyajian informasi.

Selanjutnya upaya yang dapat dilakukan oleh perpustakaan dalam mengatasi kurangnya minat baca masyarakat adalah dengan meningkatkan promosi layanan referensi kepada masyarakat. Pelayanan referensi pada perpustakaan umum adalah menyediakan informasi atau rujukan secara umum yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat.

3. Melakukan kerjasama antar perpustakaan

Koleksi referensi salah satu cara yang digunakan untuk menjawab pertanyaan referensi yang tersedia. Perpustakaan dapat menganalisis terlebih dahulu kebutuhan masyarakat untuk mengetahui kebutuhan informasi masyarakat dan menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan demikian diharapkan promosi yang dilakukan dapat meningkatkan kunjungan ke layanan referensi. Meskipun demikian, buku referensi ditujukan untuk keperluan konsultasi tidak dibaca seperti buku biasa. Buku referensi digunakan sesuai dengan petunjuk pemakaian dan pembaca dapat mencari subjek yang diperlukan melalui daftar indeks maupun daftar isi. Petunjuk pemakai buku-buku referensi

perlu diberitahu kepada pemakai agar mudah menelusuri informasi yang diperlukan.

#### D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: *Pertama*, evaluasi layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat perlu dievaluasi dari kinerja pustakawan, mengevaluasi minat baca masyarakat dan wawasan pemustaka di layanan referensi, mengevaluasi keterpakaian koleksi, serta mengevaluasi sistem layanan referensi. *Kedua*, adanya kendala yang ditemui dalam evaluasi kegiatan layanan referensi seperti kurangnya perhatian pimpinan terhadap kinerja pustakawan, kurangnya minat baca masyarakat, dan belum tersedianya dana memperbarui koleksi referensi. *Ketiga*, upaya yang dapat dilaksanakan untuk mengatasi Kendala adalah tetap menjalankan layanan referensi dengan memperbaiki kinerja pustakawan, meningkatkan layanan referensi dan promosi layanan referensi, melakukan kerjasama antar perpustakaan.

Pimpinan dari Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat perlu memperhatikan kinerja dari pustakawan referensi selama ini, agar pustakawan mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka. Selanjutnya pimpinan perpustakaan perlu memperhatikan kurangnya kunjungan di layanan referensi sehingga perlu mengevaluasi minat baca masyarakat dan kinerja layanan referensi agar masyarakat menjadi tertarik untuk mengunjungi layanan referensi. Koleksi yang selama ini dimiliki seharusnya ditinjau kembali pemanfaatannya oleh masyarakat, apakah telah sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat. Seharusnya evaluasi kegiatan layanan referensi merupakan sebuah kegiatan rutin yang harus dilakukan oleh pihak perpustakaan, dengan adanya evaluasi kegiatan layanan referensi dapat membenahi kegiatan yang selama ini telah dilakukan.

**Catatan:** artikel ini disusun berdasarkan tugas akhir penulis dengan Pembimbing Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Rahayu, Lisda. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.  
Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.  
Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.  
Sutarno. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan*. Jakarta: Panta Rei.  
Umar, Husein. 2003. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia.  
Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.  
Yusuf, Taslimah. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.