



## JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JMPIS)

E-ISSN : 2716-375X  
P-ISSN : 2716-3768

<https://dinastirev.org/JMPIS>

[dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i5>

Received: 15 Juli 2024, Revised: 31 Juli 2024, Publish: 5 Agustus 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

### Peranan Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Era Digital Smp Islam Al-Ulum Terpadu

Dawi NurJannah<sup>1</sup>, Makmur Syukri<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia, [dawinurjannah70@gmail.com](mailto:dawinurjannah70@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia, [makmursyukri@uinsu.ac.id](mailto:makmursyukri@uinsu.ac.id)

Corresponding Author: [dawinurjannah70@gmail.com](mailto:dawinurjannah70@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *This article aims to explain the role of librarians in making the quality of library services in the digital era even better. This research uses qualitative understanding with a grounded theory approach. Data collection was carried out using interviews, observation, and documentation. Data analysis included data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data validity was guaranteed through credibility, transferability, dependability, and confirmability. The research results showed that: 1) an overview of the role of librarians on quality library services 2) librarian strategies in improving the quality of library services 3) constraints faced by librarians in improving the quality of library services, such as network constraints. The implication of the research is that the role of librarians is very important in improving the quality of library services, which ultimately has a positive impact on student achievement and overall school success.*

**Keyword:** *Constraints, Library, Librarian, Strategy*

**Abstrak:** Artikel ini bertujuan untuk memaparkan peranan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di era digital agar lebih baik lagi. Penelitian ini menggunakan pengertian kualitatif dengan pendekatan grounded theory. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijamin melalui kredibilitas, transferabilitas, ketergantungan, dan konfirmasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) gambaran peranan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan 2) strategi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan 3) kendala yang dihadapi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Implikasi penelitiannya adalah bahwa peranan pustakawan sangat penting terhadap kualitas layanan perpustakaan, yang pada akhirnya berdaedmpak positif terhadap prestasi siswa dan keberhasilan sekolah secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** *Kendala, Perpustakaan, Pustakawan, Strategi*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi banyak aspek dalam kehidupan dan profesi, mengingat betapa cepat perkembangan dan proses modernisasi teknologi serta informasi yang terjadi di Indonesia. Banyak sekali manfaat yang bisa diraih oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satunya ditandai dengan banyaknya informasi, dimana masyarakat sangat mudah untuk mengakses informasi apa saja yang mereka butuhkan. Selain memberi kemudahan, informasi yang disebabkan oleh adanya perkembangan teknologi juga merupakan sebuah tuntutan bagi perpustakaan sebagai lembaga penyedia sumber informasi sekaligus bagi pustakawan sebagai sumber daya perpustakaan yang memberikan layanan kepada pemustaka.

Perpustakaan sebagai lembaga yang bertujuan untuk memfasilitasi dan menyediakan akses ke informasi bagi masyarakat melalui koleksi bahan pustaka yang dihimpun, tentu saja harus mampu memberikan layanan informasi yang cepat, tepat, dan akurat, terutama di era digital seperti saat ini karena masyarakat sangat bergantung kepada ketersediaan informasi. Hadirnya teknologi informasi menuntut perpustakaan agar mampu memenuhi kebutuhan informasi di masyarakat menggunakan teknologi. Dalam melakukan layanan dan memenuhi kebutuhan informasi di masyarakat tentu saja perpustakaan membutuhkan sumber daya manusia yang biasa disebut dengan pustakawan.

Pustakawan menjadi komponen yang berperan penting dalam keberlangsungan pelayanan perpustakaan. Pustakawan dapat disebut sebagai sumber daya yang menggerakkan komponen lain dalam sebuah lembaga perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Selain itu, pustakawan juga harus mampu menjalankan seluruh tujuan lembaga perpustakaan yang mencakup proses penghimpunan, pengelolaan, pelayanan, dan pemeliharaan sumber-sumber informasi. Pustakawan dituntut bersentuhan langsung dengan dunia digital dan lebih banyak kompetensi baru yang menuntut pustakawan untuk menguasainya, terutama kompetensi dalam mengoperasikan teknologi informasi. Di era digital, perpustakaan sudah banyak yang mengadopsi koleksi berbentuk elektronik atau digital. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk menguasai keahlian dalam bidang teknologi dan informasi supaya dapat meningkatkan layanan perpustakaan dan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka melalui koleksi yang dihimpun, seperti permintaan akses ke informasi yang lebih cepat dengan menggunakan teknologi (Suwarno, 2010).

Layanan kualitas dalam perpustakaan di era digital seperti sekarang ini apabila ditinjau dari kegiatannya maka terdapat dua jenis layanan di perpustakaan yaitu layanan teknis yang meliputi pengolahan dan layanan pemustaka. Perpustakaan memegang peranan yang sangat penting dalam upaya mendorong kemajuan pendidikan, sesuai kemajuan teknologi dan informasi. Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan sangat puas. Namun, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan dibawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas (Himayah, 2013).

Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan dilihat dari sisi pengguna. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan akan dinilai berkualitas. Pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan pengguna, maka akan dinilai sangat ideal. Tapi, bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dinilai buruk dan tidak berkualitas (Masruri, 2004).

Kualitas layanan perpustakaan digital harus memperhatikan kriteria layanan sebagai konsep evaluasi pemanfaatan layanan, yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati dari pengelola terhadap pengguna, agar tercapai jaminan manfaat bagi kebutuhan pengguna layanan perpustakaan digital. Oleh karena itu, untuk mencapai kriteria konsep layanan tersebut, maka setiap pengelola yang mengembangkan perpustakaan digital dihadapkan pada masalah akses layanan yang diberikan, dan sumber daya manusia serta

memperhatikan hambatan-hambatan yang menjadikan kendala utama dalam mengelola perpustakaan digital (Yusuf, et al, 2010).

Perpustakaan di Smp Islam Al-Ulum Terpadu merupakan perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang berkunjung. Perpustakaan ini juga menyediakan ruang baca atau diskusi yang nyaman dan tenang, disekolah ini juga ada ramah tamah perpustakaan untuk pemustaka yang datang serta jasa peminjaman untuk buku yang ingin dibawa pulang kerumah. Pustakawan disini sangat berperan penuh dalam memberikan pelayanan di perpustakaan disekolah Smp Islam Al-Ulum Terpadu apalagi di era serba digital ini, baik itu dalam hal pencarian koleksi yang tidak ditemukan oleh seorang pemustaka serta proses pinjam meminjam koleksi.

Dalam penelitian, Peneliti melakukan beberapa pengamatan awal, dan berdasarkan pengamatan tersebut, ada beberapa hal yang belum sesuai dengan kualitas layanan perpustakaan di era digital yaitu terbatasnya jumlah koleksi digital, sehingga siswa kurang tertarik untuk menggunakan perpustakaan digital (digital library). Jaringan internet belum maksimal, sehingga dapat menghambat dalam pengaksesan layanan. Kurangnya motivasi guru dan siswa untuk memanfaatkan perpustakaan digital juga menjadi penyebab kurang digemarinya perpustakaan digital tersebut. Selanjutnya, siswa masih kurang mampu dalam tata cara penggunaan perpustakaan digital tersebut. Kemungkinan hal ini yang menjadi penyebab kenapa pelayanan yang diberikan tidak penuh atau pelayanan yang bisa dibilang kurang maksimal. Hal ini bukanlah menjadi kendala tapi disinilah seberapa besar peran pustakawan yaitu bagaimana mereka menjalankan perannya sebagai pustakawan yang akan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Sebab keberhasilan suatu perpustakaan dapat dilihat dari keberhasilan pelayanan pustakawan kepada pemustakanya, dan juga ditunjang dengan koleksi yang memadai serta pustakawan yang profesional dalam bidang perpustakaan.

Berdasarkan permasalahan diatas diketahui bahwa peranan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Smp Islam Al-Ulum Terpadu masih belum maksimal, dengan demikian peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang penelitian berjudul peranan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di era digital Smp Islam Al-Ulum Terpadu. Yang mana tujuan penelitian ini untuk mengetahui peranan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di era digital, mengingat bahwa pustakawan sangat berperan penting dalam hal memberikan pelayanan. Karena, pelayanan berkualitas baik akan meningkatkan citra perpustakaan itu sendiri dan membuat pemustaka lebih sering berkunjung dan betah selama berada di perpustakaan.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Smp Islam Al-Ulum Terpadu. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena dalam setting dan konteks alaminya, dimana peneliti tidak berusaha memanipulasi fenomena yang diamati (Sarosa, 2012). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan grounded theory, yang bertujuan untuk mengembangkan teori interaksi, tindakan, atau proses yang saling berhubungan berdasarkan data informan (Creswell, 2014). Pada hakikatnya penelitian ini untuk mendeskripsikan Peranan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di era digital Smp Islam Al-Ulum Terpadu. Subyek dalam penelitian ini adalah pustakawan, kepala sekolah, dan siswa. Peneliti telah menghubungi pihak sekolah melalui kegiatan PPL III untuk meminta izin melakukan penelitian di SMP ini agar pihak sekolah memperbolehkan peneliti melakukan penelitian. Selanjutnya peneliti belum menghubungi partisipan untuk meminta izin melakukan wawancara, dan setelah mendapat izin, peneliti akan meminta waktu luang kepada partisipan untuk melakukan wawancara mengenai Peranan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di era digital Smp Islam Al-Ulum Terpadu yang akan dilaksanakan oleh pustakawan, kepala sekolah, dan siswa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dimana peneliti mengetahui secara pasti informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara yang dilakukan memuat beberapa indikator antara lain gambaran Peranan pustakawan, strategi yang dilakukan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di era digital, dan kendala yang dihadapi pustakawan. Peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan (Sugiyono, 2008). Observasi adalah proses peneliti mengamati secara langsung keadaan objek yang diteliti dan strategi apa yang digunakan pustakawan peneliti ingin mengetahui perilaku sumber observasi yang berperan dan pada dasarnya mengamati dan mendengarkan (Moleong, 2013). Selanjutnya dokumentasi, dokumen yang dikumpulkan antara lain visi dan misi perpustakaan, peraturan dan ketentuan yang berlaku diperpustakaan. Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Milles Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln dkk (2011) terdiri dari empat tahapan yaitu kredibilitas, transferabilitas, ketergantungan, dan konfirmabilitas. Kredibilitas, pemeriksaan silang, dan triangulasi informan untuk membuktikan apakah data yang dikumpulkan dapat diandalkan dan benar. Transferability, upaya yang dilakukan agar pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang jelas tentang bagaimana hasil penelitian dapat diterapkan atau digeneralisasikan. Dependability artinya peneliti konsisten dalam proses penelitian, yang kegiatannya ditinjau dengan memperhatikan data yang diperoleh serta mempertimbangkan kesesuaian dan keterpercayaan data yang ada. Konfirmabilitas dicapai dengan menyesuaikan temuan penelitian dengan data yang diperoleh. Apabila data yang diolah benar dan hasil data penelitian ada kaitannya dengan penelitian, tentunya temuan penelitian dapat memenuhi syarat sehingga kualitas data dapat dipertanggungjawabkan (Salim & Syahrudin, 2012).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peranan Pustakawan

pustakawan dituntut proaktif dalam mempersiapkan kebutuhan informasi pemustaka (Nugrohadhi, 2013). begitu pentingnya peranan pustakawan di perpustakaan. Lebih khusus lagi, Anwar & Rusmana (2017) menyarankan pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi digital yang dapat disediakan perpustakaan untuk meningkatkan kompetensi pengelolanya. Pemanfaatan aplikasi Mobile Library juga dipandang sebagai salah satu cara untuk memudahkan pustakawan dalam mengelola koleksi perpustakaan di era digital (Dewi, 2019). Menurut Krismayani (2018), ada beberapa langkah yang dapat dilakukan perpustakaan dalam menjalankan tugasnya, seperti menjalin hubungan baik dengan pemustaka, meningkatkan aspek pustakawan, dan menguasai teknologi. Perpustakaan harus menjadi sumber informasi yang beradaptasi dengan perubahan kebutuhan penggunaannya guna menjaga eksistensinya (Fitriah, 2020). Seperti yang diungkapkan oleh pustakawan Smp Islam Al-Ulum Terpadu : *“Kalo untuk tugas dan peran pustakawan itu ya melayani jadi anak-anak datang, ngisi daftar hadir semisal nyarik buku A ya pustakawan disini membantu untuk mencari referensi buku yang dicari beda kan perpustakaan dikampus dan disekolah terkhusus nya dismp ini kan gak terlalu ribet ya pekerjaan pustakawan nya. dan kita juga udah memakai slim sih. cuman siswanya untuk memakai slims itu hal yang baru jadi mereka Masih banyak yang ga paham.”* Senada dengan apa yang diungkapkan oleh kepala sekolah bahwasanya : *“Dalam hal tugas dan peran pustakawan kita dikatakan sudah baik, kaarena ya pustakawan kita ini ada dua orang ada kepala dan staf di perpustakaan yang memang latar belakang pendidikan mereka pun dari sarjana perpustakaan yang dipersiapkan untuk bagaimana membuat pelayanan perpustakaan itu lebih baik khususnya di era digital. mengingat juga pustakawan juga bisa mengaplikasikan yang disediakan dari sekolah baik itu komputer secara digital, Mereka mampu untuk mengorganize untuk mengatur siswa berkunjung diperpustakaan melalui barcode jadi siswa-siswa yang berkunjung ke*

*perpustakaan memiliki kartu perpustakaan yang ada barcode nya discan. kemudian untuk mencari bukunya bisa melalui aplikasi komputer yang sudah disediakan jadi menurut saya untuk menunjang peran pustakawan itu sudah dikatakan baik untuk pelayanan perpustakaan secara digital.”* Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu siswa dari Smp Islam Al-Ulum Terpadu : *“Layanan perpustakaan nya dhira suka banget si, pustakawan nya baik, ramah, kalo kita salah mereka ngasi tau nya baik”* engga marah marah .*pokok nya perpustakaan al ulum baik deh.”*

Dari pernyataan pustakawan,kepala sekolah dan siswa diatas dapat disimpulkan bahwa Peran pustakawan sangatlah penting bagi sebuah perpustakaan. Pustakawan memiliki peran sebagai perantara antara informasi yang ada di perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkan informasi. Dengan adanya pustakawan maka perpustakaan dapat terus memberikan layanan.Pengelola sekolah harus memastikan ada pustakawan profesional yang tersedia untuk siswa. Karena Pustakawan memiliki banyak peran.

### **Strategi Kualitas Layanan Perpustakaan**

Strategi adalah suatu rencana yang ditentukan dan dirumuskan sebagai tujuan dan arah yang diinginkan.Dengan strategi yang tepat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya maka hasil yang diharapkan akan tercapai.Penelitian yang ada dalam meningkatkan layanan perpustakaan terletak pada dua aliran besar. Yang satu berfokus pada perencanaan strategis; yang lain berfokus pada alat dalam evaluasi dan peningkatan kualitas. Kovel-Jarboe (1996) mengkaji adopsi perubahan strategis dalam sistem perpustakaan dan menghasilkan wawasan tentang cara membuat dan menerapkan strategi layanan perpustakaan yang tepat. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa strategi kualitas perpustakaan harus spesifik pada situasi tertentu. Wehmeyer dkk. (1996) mempelajari perpustakaan Wright State University dan menyarankan agar perpustakaan akademis menerapkan strategi layanan pelanggan korpora. Seperti yang diungkapkan oleh pustakawan Smp Islam Al-Ulum Terpadu : *” Sejauh ini strategi nya layanan slims ini.karena silkulasinya lebih mudah dengan adanya slim, memudahkan kita dalam mendata jika ada yang meminjam jadi tau tanggalnya berapa dan mengembalikan ditanggal berapa.dan mereka setiap anak-anak dapat kartu yang barcode.untuk peminjaman 1 Minggu dan bisa diperpanjang lagi seminggu setelah pemulangan buku.dan maksimal satu anak satu buku untuk meminjam.”* Senada dengan apa yang diungkapkan oleh kepala sekolah bahwasanya : *” Untuk strategi Ya tentunya ada program terkait dengan minat baca siswa kemudian bagaimana siswa-siswi bisa membuat buku sebagai karya siswa yang dikoleksi seperti antologi fabel ini karya siswa bisa juga ditemui diperpustakaan.jadi siswa bukan hanya membaca tapi juga mengkarya buku.sehingga koleksi baca itu untuk memotivasi siswa untuk membaca mereka dimotivasi untuk bagaimana bisa membaca buku karya siswa-siswi teman-temannya.”* Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu siswa dari Smp Islam Al-Ulum Terpadu : *“Strategi yang dilakukan pustakawan saat kita meminta bantuan mereka sangat ramah dan baik, dan menanyakan apa yang kita perlukan dan lalu mereka bantu.”*

Dari pernyataan pustakawan,kepala sekolah dan siswa diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang berguna untuk meningkatkan beberapa proses sistem perpustakaan. Berdasarkan situasi. Pilihan strategi yang kami rekomendasikan adalah perbaikan atau perubahan pada sistem layanan yang ada. dan dapat dengan mudah digunakan oleh pemustaka dengan pelatihan dasar. Kami yakin penerapan strategi ini akan bermanfaat bagi sistem layanan perpustakaan sekolah secara keseluruhan.



(Pelayanan pustakawan kepada siswa yang berkunjung ke perpustakaan untuk meminjam buku)

### **Kendala Yang Dihadapi**

Sedangkan kendala dari pustakawan pasti ada terutama dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna. Seperti yang diungkapkan oleh pustakawan Smp Islam Al-Ulum Terpadu : *“Untuk kendala di jaringan saja sih,yang menjadi kendala.karena kan tidak setiap hari jaringan bagus.”* Senada dengan apa yang diungkapkan oleh kepala sekolah bahwasanya : *“Kendalanya mungkin ada beberapa siswa yang minat bacanya kurang,tapi tidak banyak.lalu bagaimana kita memberikan apresiasi dalam rangka menghadapi kendala-kendala tadi seperti banyaknya siswa yang Masih minim untuk membaca buku.itu kita ada strategi untuk bagaimana ketika siswa berhasil mengkarya buku kita berikan apresiasi hadiah penghargaan dan lain sebagainya,bekerjasama dengan balai bahasa.”* Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu siswa dari Smp Islam Al-Ulum Terpadu : *“untuk kendalanya tidak ada kak untuk sejauh ini selama saya keperpustakaan.”*

Dari pernyataan pustakawan,kepala sekolah dan siswa diatas dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan sekolah memainkan peran yang semakin penting dalam proses pendidikan dengan berperan sebagai pusat sumber daya untuk pembelajaran dan penelitian, memfasilitasi akses dan pasokan informasi, mendukung anggota fakultas dan mahasiswa dalam upaya penelitian dan metode pengajaran, dan mempersiapkan siswa untuk kelulusan dan pembelajaran seumur hidup (Hernon dan Dugan, 2002).

### **KESIMPULAN**

Kesimpulannya,penelitian ini Pustakawan masa kini mempunyai tanggung jawab untuk membangun hubungan positif dengan pemustaka. Hal ini penting karena hubungan yang baik membantu pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan. Lebih lanjut, kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka.menggarisbawahi pentingnya peranan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di SMP ISLAM Al-Ulum Terpadu, dengan fokus utama pada peranan dan strategi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Namun terdapat kendala dalam kualitas layanan perpustakaan terutama dibagian jaringan.Meskipun demikian, penelitian ini menekankan peranan penting pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan yang tidak hanya meningkatkan layanan bagi pengguna, tetapi juga berkontribusi terhadap keberhasilan sekolah secara keseluruhan.

### **REFERENSI**

Anwar, R. K., & Rusmana, A. (2017). Komunikasi Digital Berbentuk Media Sosial Dalam Meningkatkan Kompetensi Bagi Kepala, Pustakawan, Dan Tenaga Pengelola Perpustakaan Sekolah / Madrasah Di Desa Kayu Ambon, Kecamatan Lembang

- KabupatenBandungBarat.JurnalAplikasiIptekUntukMasyarakat,6(4).<https://jurnal.unpad.ac.id/dharmakarya/article/view/14891>
- Basuki, Sulisty. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. jakarta: gramedia
- Creswell, JW (2014). *Penelitian kualitatif dan desain penelitian*. Yogyakarta:Perpustakaan Pelajar
- Darmono. 2001. *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Grasindo.
- Dewi, A. O. P. (2019). Penggunaan Mobile Library untuk Perpustakaan Digital. *Anuva: JurnalKajianBudaya,PerpustakaanDanInformasi*,3(2).<https://doi.org/10.14710/anuva.3.2.151-155>
- endang Fatmawati.2021. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqua l Ke Libqual+TM*. jakarta: sagung jeto
- Fitriah, H. (2020). Peran Perpustakaan Digital Di Era Millinea [Universitas Islam NegeriAntasariBanjarmasin].[https://idr.uinantasari.ac.id/15100/?\\_\\_cf\\_chl=tk=PrJjudK6tDhNbEeAZKSZZF3vnVuz\\_etuGedBkVm6vo1639666795-0-gaNycGzNCL0](https://idr.uinantasari.ac.id/15100/?__cf_chl=tk=PrJjudK6tDhNbEeAZKSZZF3vnVuz_etuGedBkVm6vo1639666795-0-gaNycGzNCL0)
- Gani, S. A. (2021). Membangun Interpersonal Skills Pustakawan dalam Layanan Informasi Perpustakaan. *LIBRIA*, Vol. 13, No.1, Juni 2021, 13(1), 17–27. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/10600>
- griffin. *An Architecture for Collaborative Math and Science Digital Libraries, Ms Thesis (Virginia Tech Department of Computer Science, Blacksburg, VA)*. 1999.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawanan*. jakarta: sagung jeto, 2006.
- Hermawan. (2016). Peran Pustakawan Dalam Era Digitalisasi Informasi. *Sebelas Maret UniversityLibrary*.<https://library.uns.ac.id/peran-pustakawan-dalam-era-digitalisasi-informasi/>
- Hernon, P. and Dugan, R.E. (2002) *Outcomes Assessment in your Library*, Chicago: American Library Association.
- Himayah. “Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi.” *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, vol. 1, 2013.
- Kovel-Jarboe, P. (1996) ‘Quality Improvement: A Strategy for Planned Organizational Change’, *Library Trends*, Vol. 44, No. 3, pp.605-630.
- Krismayani, I. (2018). Mewujudkan Fungsi Perpustakaan di Daerah. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan Dan Informasi*, 2(2). <https://doi.org/10.14710/anuva.2.2.233-242>
- Lexy. J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. jakarta: Remaja, 2007.
- Lincoln, Y. S., Lynham, S. A., & Guba, E. G. (2011). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, revisited. *The Sage handbook of qualitative research*, 4(2), 97-128.
- Masruri, Anis. “Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).” *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, vol. 2, 2004.
- Moleong, L. J. (2013). *Qualitative research methodology revised edition*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset Publisher.
- Mugwisi, T., Jiyane, G. V., & Fombad, M. C. (2018). Publiclibraries as facilitators of information services: A casestudy of selected libraries in KwaZulu-Natal.*InformationDevelopment*,34(1),31–43. doi:10.1177/0266666916672718
- Narwoko, J Dwi, &. Bagong Suyanto. *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*. jakarta: Kencana Nasution, 2010.
- Nina Rahmayanty. *Manajemen Pelayanan Prima*,. yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Nugrohadhi, A. (2013). Menakar Peranan Pustakawan dalam Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan . *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan*,

- Informasi, Dan Kearsipan, 1(2). <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/34>
- Pawit M Yusuf dan Yayan Suhendar. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Jakarta: Kencana Pradana Media Grup, 2010.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah / Madrasah
- rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Raju, R., & Raju, J. (2010). The public library as a critical institution in South Africa's democracy: A reflection. *LIBRES: Library and Information Science Research Electronic Journal*, 20(1), 1–13.
- Reitz, Joan M. *Dictionary for Library and Information Science*. London: Libraries Unlimited, 2004.
- riyadi. *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia, 2002.
- Salim dan Syahrums. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Ciapustaka Media., 2015.
- Salim, S., & Syahrums, S. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Ciapustaka Media.
- Sarosa, S. (2012). *Penelitian kualitatif dasar-dasar*. Jakarta: Indeks.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006.
- Standar Nasional Indonesia nomor 7329 tahun 2009 tentang Perpustakaan Sekolah
- Sugiyono, S. (2008). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- sumantri. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Suwarno, Wiji. *Ilmu Perpustakaan Dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2010.
- Syukri, M., & Wahyuni, S. "Perpustakaan Sebagai Jantung Pendidikan." *Tarbiatuna: Journal of Islamic Education Studies*, vol. 1, 2024.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Wehmeyer, S., Auchter, D. and Hirshon, A. (1996) 'Saying what we will do, and doing what we say: Implementing a customer service plan', *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 22, No. 3, pp.173-180.
- Yusuf, Pawit M dan Suherman, yayat. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana, 2005.