

P-ISSN : 2598-5094

E-ISSN : 2656-1999

# TIBANNDARU

Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi

**Volume 3 Nomor 1 April 2019**

Memposisikan Pustakawan di Perpustakaan Daerah Dalam Pengembangan E-Government

**Bambang Prakoso**

*Leaders of Public Service Organizations: Improve Library Excellent Service*

**Daniel P. Hutapea**

Menelusur Jejak Sejarah Perkembangan Penerbitan Buku Islam di Indonesia

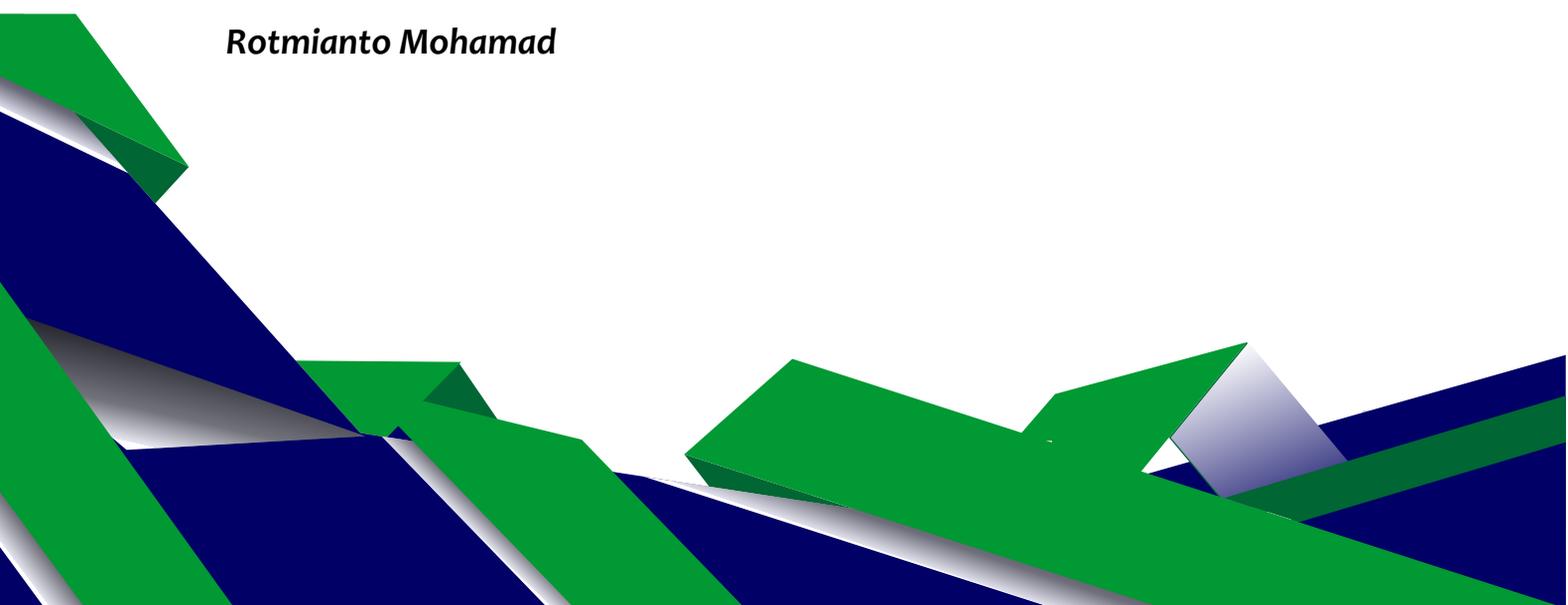
**Dian Kristyanto**

Impelementasi Kebijakan Akses *Fulltext* Karya Ilmiah Dosen Pada Repositori Institusi Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Pamekasan

**Hairul Agust Cahyono**

Freeware e-Class untuk Memudahkan Siapa Saja Mengklasifikasi dan Memahami Sistem Klasifikasi Berbasis DDC

**Rotmianto Mohamad**





# TIBANDARU

## JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI

### HALAMAN PENANGGUNG JAWAB

#### **Pelindung**

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

#### **Penasehat**

Wakil Dekan Bidang Akademik  
Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan  
Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan

#### **Penanggung Jawab**

Fahriyah, S.Sos., MA

#### **Pemimpin Redaksi**

Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP.

#### **Redaksi Pelaksana**

Drs. Yudi Harianto Cipta U., M.IP.,  
Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP., Dra. Christine Lucia Mamuaya, M.IP., Drs. Bakhtiyar, S.Sos.,  
M.IP., Fahriyah, S.Sos., MA., Yanuastrid, Shintawati, S.IPI., M.Si., Rr. Siti Dwijati, S.Sos.,  
M.Si., Dra. Heddy Poerwandari, M.IP., Wahyu Kuncoro, S.IP., M.IP. Bambang Prakoso,  
S.Sos., M.IP., Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP.

#### **Mitra Bestari**

Imas Maesaroh, P.Hd.  
(Pakar Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya)  
Ida Fajar Priyanto, P.Hd.  
(Pakar Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta)  
Dra. Munawaroh, M.Si.  
(Kepala Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya)  
Fahriyah, S.Sos., M.A.  
(Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)

#### **Produksi**

Munari, Hendro

#### **Distribusi**

HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan) Ilmu Perpustakaan

Terbit setiap : April dan Oktober

#### **Alamat Sekretaris/Redaksi**

Jurusan Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.  
Jl. Dukuh Kupang XXV/54 Surabaya Telp. (031) 5677577. Website: [jipfisip.uwks.ac.id](http://jipfisip.uwks.ac.id).  
Email: [JIPFisip.@uwks.ac.id](mailto:JIPFisip.@uwks.ac.id).



# TIBANDARU

## JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI

### DAFTAR ISI

HALAMAN PENANGGUNG JAWAB

DAFTAR ISI .....	ii
SEKAPUR SIRIH .....	iii
Memposisikan Pustakawan di Perpustakaan Daerah Dalam Pengembangan E-Government <i>Bambang Prakoso</i> .....	1
<i>Leaders of Public Service Organizations: Improve Library Excellent Service</i> <i>Daniel P. Hutapea</i> .....	16
Menelusur Jejak Sejarah Perkembangan Penerbitan Buku Islam di Indonesia <i>Dian Kristyanto</i> .....	30
Implementasi Kebijakan Akses <i>Fulltext</i> Karya Ilmiah Dosen pada Repositori Institusi Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Pamekasan <i>Hairul Agust Cahyono</i> .....	41
<i>Freeware</i> e-Class untuk Memudahkan Siapa Saja Mengklasifikasi dan Memahami Sistem Klasifikasi Berbasis DDC <i>Rotmianto Mohamad</i> .....	55



# **TIBANDARU**

## **JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI**

### **Sekapur Sirih**

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga pada bulan April tahun 2019 ini Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dapat menerbitkan Jurnal Tibanndaru: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Volume 3 Nomor 1 April 2019.

Dengan terbitnya Jurnal Tibanndaru: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Volume 3 Nomor 1 April 2019, besar harapan kami bawasanya Jurnal ini menjadi salah satu media kreativitas bagi pustakawan, dosen ilmu perpustakaan dan informasi untuk mengeksekusi cakrawala pengetahuannya dalam bentuk penulisan karya ilmiah. Semakin banyak pustakawan, dosen ilmu perpustakaan dan informasi, dan pemerhati kepustakawanan yang produktif dengan menulis karya ilmiah maka akan menjadi sebuah keniscayaan sebuah eksistensi profesi ini dalam menyumbang gagasan keilmuan untuk kemajuan peradaban berbangsa dan bernegara.

Semoga Jurnal Tibanndaru: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Volume 3 Nomor 1 April 2019 ini benar-benar bermanfaat dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu perpustakaan dan informasi. Kami mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya terhadap semua pihak yang terlibat dalam penulisan Jurnal Tibanndaru: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Volume 3 Nomor 1 April 2019 ini baik dari penulis maupun penerbit. Kami (Tim dan Penulis) tentunya banyak kekurangan oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan.

**Tim Redaksi**

## ***Leaders of Public Service Organizations: Improve Library Excellent Service***

***Daniel P. Hutapea<sup>1</sup>***

<sup>1</sup>Department of Library Science, University of Wijaya Kusuma Surabaya

<sup>1</sup>E-mail : [metrodata2000@gmail.com](mailto:metrodata2000@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the role of leaders in improving library excellent service. The object of research focuses on content the role of the leader in library excellent services. The scope of the study examines the embodiment of the leader's role performance in library excellent services. Research is a historical approach, has the main characteristics of critical research about developments in reality. Utilization of primary data is the main source of information and data search methods using library research. Using qualitative descriptive analysis and content analysis to analyze the importance of understanding the role of leaders, the performance of librarians and excellent service and its application in library organizations. Observation was carried out as supporting the theoretical construction. The results showed that the role of leaders in improving library excellent service is; (1). Planning strategies and effective communication in the work mechanism of library organizations. (2). Improving the performance of librarians through enhancing professionalism and competence using an assessment of librarian performance measures.*

*Keywords: Librarian Performance, Library Excellent Services, Role of Leaders*

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan mengetahui peran pemimpin meningkatkan layanan prima perpustakaan. Obyek penelitian terfokus content peran pemimpin pada layanan prima perpustakaan. Ruang lingkup penelitian mengkaji perwujudan pelaksanaan peran (role performance) pemimpin dalam layanan prima perpustakaan. Penelitian bersifat historical approach, memiliki karakteristik utama yakni penelitian kritis tentang perkembangan dalam realitas. Pemanfaatan data primer merupakan sumber informasi utama dan metode pencarian data menggunakan library research. Penelitian memakai analisa diskripsi kualitatif serta content analysis guna menganalisa arti penting dalam pengertian peran pemimpin, kinerja pustakawan dan pelayanan prima serta pengaplikasiannya dalam organisasi perpustakaan. Observasi dilakukan sebagai mendukung konstruksi teoritis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemimpin meningkatkan layanan prima perpustakaan adalah; (1). Melakukan perencanaan strategi dan komunikasi efektif dalam mekanisme kerja pada organisasi perpustakaan. (2). Meningkatkan kinerja pustakawan melalui peningkatan profesionalisme dan kompetensi yang menggunakan penilaian ukuran kinerja pustakawan.*

**Kata Kunci :** *Kinerja Pustakawan, Pelayanan Prima Perpustakaan, Peran Pemimpin,*

## PENDAHULUAN

Aspek pelayanan publik paling penting dan sangat urgen ialah layanan jasa informasi. Pemberian layanan jasa informasi sebagai dimensi regulasi serta legalitas pada aspek aktivitas kehidupan warga negara, telah ditentukan para pejabat administrasi negara dengan prosedur-prosedur tertentu. Layanan jasa informasi itu amat berkaitan dengan dua sudut kepentingan meliputi: (1) kepentingan pemerintah daerah agar dapat melaksanakan regulasi pada aktivitas tertentu, dilaksanakan para warga guna menyesuaikan terhadap perencanaan, kondisi serta kepentingan pemerintah daerah. (2) keperluan hidup warga negara mendapatkan kepastian untuk melaksanakan upaya-upaya beserta aktivitas sangat berkaitan dengan informasi yang memiliki efek atau dampak di bidang sosial, ekonomi, politik dan sebagainya. “ Bakhtiyar (2016:5-6)

*Karakteristik manajemen pelayanan pada sektor publik sebagai suatu keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan, memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani, memiliki tujuan sosial serta akuntabel pada masyarakat penggunaannya. Seiring dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan perpustakaan, dan upaya mewujudkan pelayanan prima, paradigma pelayanan publik menjadi semakin berkembang dengan fokus pengelolaan, yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dengan lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan, pemberdayaan pustakawan dan masyarakat, serta menerapkan sistem kompetisi dan*

*pencapaian target yang selalu didasarkan pada visi, misi, tujuan dan sasaran yang hendak dicapai organisasi. (Bakhtiyar, 2017:18-19)*

Guna menjawab tuntutan masyarakat yang semakin berkembang, perpustakaan perlu melakukan disain rekonstruksi terhadap manajemen layanan perpustakaan, dimana ada dua pihak harus berkolaborasi sinergis. Pada pihak pertama, masyarakat sangat kritis serta dalam kondisi terjepit masalah ekonomi, membuat permintaan mereka akan informasi harus dipenuhi secara murah, cepat dan tepat. Di sisi lain, pimpinan harus mampu mengapresiasi terhadap keinginan pemerintah, yang selalu berjalan dinamis, berusaha memberi layanan terbagus terhadap masyarakat. (Bakhtiyar, 2017:18)

*“ Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor yang memberikan pengaruh besar dalam keberhasilan pelayanan publik bidang jasa informasi di perpustakaan. Adapun petugas perpustakaan terdiri dari pustakawan, tenaga administrasi dan tenaga kejuruan. Perpustakaan tidak akan mampu melaksanakan fungsinya apabila tidak didukung oleh petugas yang kompeten, berkualitas dan profesional di dalam menjalankan aktivitas perpustakaan ..... Pustakawan adalah motor penggerak dalam organisasi perpustakaan yang terwujud dalam peran secara optimal untuk melaksanakan tugas dan fungsinya. Agar dapat melaksanakan tugas dan fungsi perpustakaan secara optimal, maka perlu didukung oleh tatalaksana dan struktur organisasi dengan format yang tepat sesuai dengan ciri khas dan lingkup subyek yang dilayani perpustakaan. “ (Bakhtiyar, 2018:64)*

*“ Sebagai organisasi pelayanan publik di bidang informasi, perpustakaan dalam*

*melakukan pengelolaan sumber daya manusia, tidak dapat terlepas dari faktor pustakawan sebagai motor penggeraknya, yang sangat diharapkan dapat berprestasi semaksimal mungkin, demi untuk dapat mencapai tujuan yang telah tertera pada visi dan misi organisasi perpustakaan. Pustakawan sebagai aset utamaperpustakaan mempunyai peran sangat yang strategis, dalam menentukan baik dan buruknya organisasi perpustakaan. Peran strategis yang disandang oleh pustakawan dapat diungkapkan antara lain; (1) sebagai pemikir, (2) perencana, (3) pelaksana (4).pengendali segala aktivitas di perpustakaan.” (Bakhtiyar, 2019:151)*

Dalam pencapaian visi dan misi organisasi diperlukan adanya iklim komunikasi positif dan konduktif, sehingga dapat mempengaruhi cara hidup karyawan, kepada siapa berbicara, bagaimana perasaan bersama, bagaimana nasib dan kegiatan kerja, bagaimana kemajuan dan perkembangan dicapai, apa tujuan dan target yang ingin dicapai dan bagaimana cara menyesuaikan diri dengan organisasi. Iklim komunikasi dapat merubah cara pandang dan kesan pegawai terhadap kondisi kerja, kepenyeliaan, kenaikan jabatan, honorarium, insentif tambahan, perkembangan karier, interaksi terhadap teman-teman seprofesi. Hukum serta peraturan lembaga yang berlaku, metode pengambilan dan penentuan keputusan yang diterapkan, tersedianya SDM, serta tentang metode yang diserap dalam memberikan sumbangsih pemikiran, memotivasi para anggota yang terlibat dalam organisasi perpustakaan agar mencapai kinerja dan produktivitas yang tinggi. (Bakhtiyar, 2017:20)

Pada saat ini kendala terbesar dalam usaha meningkatkan dan penguatan citra perpustakaan, tak lain dan tak bukan adalah

lemahnya pengelolaan pengembangan sumber daya manusia (SDM), padahal pengembangan tersebut sangat urgen sebagai kekuatan pendorong perkembangan kemampuan, ketrampilan dan keahlian pustakawan. Apabila terjadi kesalahan dalam pengelolaan manajemen dalam organisasi perpustakaan, maka sulit untuk dapat *menggayuh* impian yang tertera pada visi, misi lembaga perpustakaan. Berbagai keputusan, taktik dan strategi serta perencanaan program, berskala nasional dan regional selalu ditujukan untuk meningkatkan mutu layanan publik bidang informasi. Upaya besar tersebut membutuhkan waktu dan dukungan dari masyarakat. Sedangkan yang mendesak dan harus dilakukan dengan segera oleh perpustakaan dewasa ini tak lain dan tak bukan adalah merekonstruksi image dan apresiasi masyarakat pada eksistensi perpustakaan.

Pada situasi dan kondisi sedemikian, perpustakaan sebagai organisasi publik, sangat membutuhkan kehadiran seorang pemimpin yang berkualitas, berkinerja tinggi, sangat komunikatif, kompeten, profesional serta berkemampuan mengadakan pendekatan guna mengakomodir berbagai permintaan pada pemenuhan kebutuhan maupun permasalahannya. Kehadiran seorang pemimpin sangat diharapkan memiliki kemampuan untuk mengajak bawahannya agar lebih giat bekerja, loyalitas, disiplin, profesional dan berprestasi. Pemimpin diharuskan memiliki sifat dan sikap yang baik secara agama dan budaya, serta memiliki kecakapan, keahlian, kemampuan untuk menggapai cita-cita bersama yang ditetapkan oleh lembaga perpustakaan.

Keberhasilan suatu organisasi secara keseluruhan sangat tergantung pada kualitas kepemimpinan. Pada lingkungan organisasi, seorang pimpinan perpustakaan sangat diharapkan mempunyai kemampuan dan keahlian teknis, agar dapat melaksanakan pengelolaan aktivitas organisasi, mampu memahami dan menguraikan tugas serta melakukan pembagian job diskription yang ada dalam organisasi perpustakaan. Berhasil tidaknya pemimpin perpustakaan untuk melaksanakan fungsi kepemimpinan sangat tergantung pada kemampuan dan derajat pemahaman pada situasi kondisi maupun pola tingkah laku anak nuahnya. (Bakhtiyar, 2019:152)

Berlandaskan penjelasan yang sudah ada, penelitian bertujuan mengetahui peran pemimpin perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan sesungguhnya menjadi inti dan sangat urgen dalam menentukan baik buruknya organisasi perpustakaan, sebab sangat erat berkaitan langsung dengan persepsi masyarakat pengguna jasa layanan informasi perpustakaan. Lebih dari itu, pelayanan perpustakaan sangat menentukan citra dan eksistensi perpustakaan dalam masyarakat.

## KAJIAN PUSTAKA/TEORI

### 1. Konseptualisasi Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah sebagai unsur penentu pada mekanisme keberlangsungan organisasi, mencakup pula bidang sektor publik. Gibson, et.al (1992) mengartikan kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi sekumpulan orang untuk menggapai tujuan bersama. Sedangkan

Thoah (2004:251-253) berpendapat bahwa keberhasilan ataupun gagalnya suatu organisasi, sangat ditentukan oleh kepemimpinan. Sangat urgennya permasalahan *leadership* dalam organisasi, maka pemimpin merupakan pokok bahasan utama untuk menilai tentang *sebabmusabab* kegagalan maupun kesuksesan organisasi. Makna yang setara juga diutarakan Chowdhury (2003) sebagai berikut; *“Exercising leadership inevitably involves having influence. One cannot lead without influencing other”*. Asalmuasal pengaruh berwujud pengaruh formal yang ditentukan organisasi, membuat pemimpin berkemampuan untuk mempengaruhi pihak lain, disebabkan posisi di level manajerial. *Leadership* sebagai proses menunjukkan seseorang berpengaruh terhadap perilaku orang lain, menuju arah pencapaian tujuan khusus, menuju ke arah *teaching organization* agar terlatih serta memperkembangkan *attitude, skil maupun knowledget* masing-masing individu pada organisasi.

*“Dalam organisasi pemimpin sangat berperan dalam menciptakan resonansi (resonance) yaitu suasana positif yang mampu membuat seluruh sumber daya manusia, memiliki rasa memiliki dan terus mengikatkan diri (committed) serta menyumbangkan yang terbaik bagi organisasi. Pemimpin mempunyai tugas yang berat dan harus mampu meraih keberhasilan mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu pemimpin harus memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan organisasi, dalam menghadapi tantangan dan hambatan yang muncul.”* (Bakhtiyar, 2017:22)

Sebagaimana pendapat dari M. Ngalm Purwanto (2002:64) menyatakan bahwa tugas pemimpin adalah : 1). Mendalami berbagai kebutuhan dan

kemauan kelompoknya. 2). Berdasarkan kemauan-kemauan kelompok itu maka dapat diambil kemauan-kemauan realistis serta betul-betul dapat dicapai. 3). Membuat kepercayaan kelompok tentang hal-hal yang merupakan kehendak bersama yang riil serta yang merupakan imajinasi. 4). Menentukan arah dan metode yang digunakan agar dapat menggapai atau memmanifestasikan kemauan bersama yang telah ditentukan.

## 2. Pelayanan dan Penyelenggara Layanan Publik Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, bahwa dinamakan layanan publik adalah seluruh aktivitas yang dilakukan para penyelenggara pelayanan publik, merupakan usaha untuk memenuhi permintaan penerima layanan ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Bakhtiyar, 2017:22-23)

Penyelenggara pelayanan publik ialah instansi/lembaga pemerintah, dan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi maupun perorangan, untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat dalam bidang pelayanan jasa informasi berupa pelayanan perpustakaan. (Bakhtiyar, 2017:24)

## 3. Kualitas excellent service perpustakaan.

Zeitaml, Parasuraman dan Berry (1990:44) menyatakan bahwa kualitas layanan ialah: "*Service quality is the customer perception's of the superiority of the service*". Artinya kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan dari suatu layanan. Pendapat yang sama dikemukakan juga oleh Blumberg (1991:24) yang menyatakan bahwa: "*Service quality is very strongly influenced by customer perception's of reality*". Artinya kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan baik maka pelanggan merasa puas, sebaliknya apabila persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan merasa tidak puas.

Sedangkan Zeitaml et.al. (1990) yang menyatakan bahwa terdapat lima dimensi Service Quality, yang teridir atas; (a). *Tangibles* (ketersediaan fasilitas fisik, sarana, person-person, serta media komunikasi). (b). Reliabilitas (kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat serta merdeka). (c). Responsivitas (Kemampuan memberi bantuan pada konsumen serta menyiapkan pelayanan cepat). (d). Jaminan (rasa hormat dan pengetahuan petugas perpustakaan serta berkemampuan untuk membuat yakin sehingga mampu dipercaya). (e). Empati (perhatian pada tiap pemakai secara individual)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki Obyek penelitian bertumpu pada pembahasan dengan melakukan kajian mendalam tentang content peran pemimpin

perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima perpustakaan. Ruang lingkup penelitian berfokus pada perwujudan pelaksanaan peran (role performance) pemimpin dalam meningkatkan layanan perpustakaan secara maksimal kepada para pemustaka.

Penelitian ini adalah *historical approach* memiliki karakteristik yang sangat utama yakni merupakan penelitian kritis tentang kemajuan-kemajuan pemikiran dalam realitas. Pemanfaatan data primer dianggap sumber informasi utama dan metode untuk pencarian data menggunakan *library research*, yakni melakukan membaca literatur-literatur bersubyek bahasan tentang peran pemimpin, kinerja pustakawan dan pelayanan prima perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Penelitian terhadap, peran pemimpin perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima perpustakaan. dilakukan dengan menggunakan analisa diskriptif kualitatif yang mengutamakan sumber analisa dari kajian terhadap berbagai bahan pustaka berisi teoritis, penelitian dan bukan penelitian. content analysis juga digunakan dalam kajian ini dengan maksud untuk menganalisa makna yang tercakup dalam konsep peran pemimpin, kinerja pustakawan dan pelayanan prima perpustakaan serta pengaplikasiannya dalam realitas kerja organisasi perpustakaan. Observasi dilakukan sebagai pelengkap untuk mendukung konstruksi teoritis, khususnya mengenai makna peran pemimpin, kinerja pustakawan dan pelaksanaan pelayanan perpustakaan pada para pemustaka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Peran pemimpinan organisasi pelayanan publik bidang informasi

Pada perspektif layanan perpustakaan, leadership dituntut berkemampuan membuat organisasi perpustakaan dapat menciptakan layanan yang optimal. Hakekat terbentuknya perpustakaan tak lain agar dapat memberi layanan pada masyarakat secara optimal. Suatu organisasi perpustakaan dapat disebut efektif bila pada realitas penyelenggaraannya, birokrasi mampu melakukan fungsi pelayanan sesuai tuntutan masyarakat (*cillent*), berarti tak terdapat kendala pada pelayanan tersebut. Pelayanan yang tepat, cepat akan dapat memberikan solusi berbagai fenomena-fenomena yang muncul sebagai implikasi pergeseran dan perkembangan yang terjadi secara eksternal. Tuntutan terhadap kualitas kerja *leadership* pada pelaksanaan pelayanan publik, terus mencolok dan meninggi menjadi patron pemimpin maupun calon pemimpin dalam pembaharuan di lingkup organisasi, serta meberikan dorongan tiap anggotanya agar menggapai visi misi perpustakaan. Tanpa *leadership* berintegritas dan berkualitas, maka sulit untuk menggayuh visi misi organisasi, yakni berkemampuan untuk menjalankan atau melaksanakan tugas dan fungsi strategis pada aspek layanan publik bidang informasi secara optimal.

Penjelasan hubungan signifikan faktor kepemimpinan dengan mutu layanan publik, sebagaimana menurut pandangan Katz dan Kahn pada Richard M. Steer (dalam Yukl 1994:42), mutu kepemimpinan di pelbagai jenis, menunjukkan ketidaksamaan antara

kapabilitas organisasi dalam menggapai tujuan dengan yang tidak. Kepemimpinan bisa mengisi fungsi-fungsi yang dibutuhkan lembaga dalam meraih tujuan, seperti: (a). Pada fungsi pengisian kekosongan sebagai dampak dari kurangnya atau tidak sempurnanya disain organisasi. Terdapat berbagai kegiatan organisasi publik tak disusun oleh peraturan perundangan sebagai pijakan untuk membentuk organisasi publik. Karenanya tugas pemimpin ialah menjadi wakil organisasi pada tiap aktivitas, yang berkaitan dengan tugas serta fungsi dasar birokrasi publik. Tugas secara internal ataupun eksternal, yang tidak terdapat dalam aturan perundangan adalah merupakan tanggungjawab pimpinan. (b). Meningkatkan dan memperkuat keutuhan organisasi di lingkungan yang bergejolak, segera melakukan adaptasi dengan kondisi lingkungan tersebut. Menindaklanjuti kegiatan pelayanan, telah menjadi kewajiban utama pimpinan beserta staf bawahannya agar melaksanakan persiapan-persiapan apabila mekanisme, metode serta teknik bersifat substansi ataupun aturan perundang-undangan yang menjadi latar belakangnya. (c). Menolong koordinasi intern berbagai unit organisasi saling berbeda, terutama sewaktu masa pertumbuhan dan perubahan. Pimpinan mampu meredakan kelompok-kelompok yang sedang konflik pada organisasi. Tugas dan fungsi organisasi sangatlah berat, sebab kesuksesan pelayanan tergantung pada mutu kerja pemimpin. Oleh karenanya diperlukan pemimpin berkemampuan menangani konflik internal, agar tak mengganggu kinerja dan prestasi organisasi publik. (d). Sangat berperan untuk mempertahankan susunan dan struktur

anggota yang stabil, melalui cara memenuhi keperluan anggota dengan sangat memuaskan. Guna suksesnya organisasi publik pada pelaksanaan tugas serta fungsinya, pemimpin maupun stafnya sangat penting untuk memikirkan kesejahteraan pegawai, meliputi kebutuhan fisik dan spiritual, dan kebutuhan yang lainnya. Apabila kondisi ini dapat dipenuhi, maka tidak sulit untuk organisasi layanan publik dalam melaksanakan dan menjalankan tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban profesional yang telah diamanatkan atau diberikan kepadanya.

## 2. Peranan Pimpinan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima

Pemimpin tidak boleh takut melaksanakan berbagai perubahan, demi untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Oleh karenanya diperlukan kepemimpinan transformasional yaitu pemimpin berkemampuan sebagai *agent of change*. Melakukan perubahan-perubahan yang memungkinkan mendapat rintangan serta kendala yang bersumber dari internal ataupun eksternal organisasi. Akan tetapi pemimpin transformasional senantiasa tidak takut untuk menghadapi kompleksnya permasalahan, ambiguitasnya serta ketidakpastiannya situasi perubahan dengan mempersiapkan taktik dan strategi yang terjitu.

Permintaan terhadap penyempurnaan kondisi layanan publik pada dekade ini, sangat mendesak serta merupakan fokus terpenting pada aktivitas kehidupan bangsa dan negara. Pimpinan wajib berkemampuan dapat melaksanakan berbagai perubahan demi penyempurnaan sistematis dan dapat diukur. Usaha reformasi bersifat 'internal' itu, senantiasa

diikuti serta diimbangi oleh pengembangan strategi yang sifatnya eksternal, yang senantiasa ditujukan ke arah pencapaian 'citra baik' terhadap eksistensi lembaga serta layanan oleh lembaga publik bidang informasi. Sebagaimana juga diungkapkan oleh Bakhtiyar (2014:48-49) bahwa;

*“Kebutuhan masyarakat terhadap informasi semakin hari semakin meningkat bahkan dapat dikatakan tiada hari tanpa memperoleh informasi. Membanjirnya informasi di era globalisasi. Informasi menjadi sangat penting dan selalu diburu, dikejar oleh masyarakat. Implikasinya, lembaga-lembaga penyedia informasi harus bekerja keras untuk selalu menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.”*

*“Perpustakaan sebagai lembaga yang melaksanakan pengumpulan, pengolahan, pelayanan dan penyebar informasi sangat dibutuhkan eksistensinya. Koleksi perpustakaan disediakan dengan maksud yang jelas, sehingga semua koleksinya dipastikan memiliki manfaat. Metode pengelolaan yang bagus, informasi yang ada tertata dengan tepat dan tidak akan membingungkan siapapun yang memerlukannya, menjadi tugas pokok yang harus diutamakan.”*

Urgensitas penyelesaian masalah dalam organisasi pelayanan publik terutama perpustakaan, sangat membutuhkan adanya kerjasama sinergis antara pimpinan, person-person organisasi, masyarakat serta bidang swasta. Adanya kerjasama sinergis tersebut berbagai permasalahan layanan publik bidang informasi dapat menjadi mudah, apabila pihak-pihak yang terkait senantiasa bersedia saling sumbangsih pemikiran, *resources* serta dukungan.

### **A. Adanya Perencanaan Strategi dan Komunikasi Efektif**

Perencanaan strategis dalam pelayanan prima perpustakaan, sangat urgen untuk memperhatikan dan melaksanakan, sesuai dengan yang tertuang dan tercantum dalam *strategic marketing communication* yang dikemukakan oleh Paul R Smith (1993:112) yang dinamakan STOP & SIT yakni : (a). *Segmentation* (pembagian masalah). Pembagian permasalahan pada lokus-lokus tersendiri dapat mempermudah dalam penyusunan perencanaan komunikasi dengan bagus, menjadi sangat cocok terhadap berbagai masalah yang dialami di tiap-tiap lokus tersebut. Pada pembagian masalah penting untuk memfokuskan permasalahan yang sangat krusial dalam tata interaksi komunikasi, dimana strategi komunikasi berkemampuan menangani problem tersebut, tidak menciptakan ambiguitas pada permasalahan yang ada. (b). *Targeting* (untuk siapa ditujukan). Strategi komunikasi wajib untuk dicocokkan pada siapa penerima strategi itu, sehingga yang hendak digapai dari strategi itu cocok dengan yang direncanakan. (c). *Obyektives* (betujuan). Sesudah *targeting* diidentifikasi, maka perencanaan obyektif merupakan tahap selanjutnya, yaitu memastikan tujuan yang senantiasa memfokuskan perhatian pada mutu serta kuantitas pelaku serta target, sebab mereka merupakan faktor yang menentukan tergapainya tujuan perencanaan strategi komunikasi. (d). *Positioning* (status pelaksana). Pengalaman kepemimpinan berperan serta menentukan proses aplikasi strategi komunikasi, karena pada mengaplikasikan sangat sulit, tidak semua staf atau karyawan dapat melakukannya.

(e). *Sequence* (tahapan) .Langkah demi langkah adalah bagian yang wajib dilalui, dikarenakan *planning* tak akan timbul secara keseluruhan. Berbagai tujuan wajib dilalui pada saat tersusunnya (strategi komunikasi). Adapun tahapan ini memiliki fungsi guna mengetahui serta identifikasi berbagai faktor penghalang atau penguat pada target strategi komunikasi. (f). *Integrated* (gabungan) Tahap penggabungan merupakan wujud penyempurnaan dari kesemua *planning* yang telah dibuat, sebagai langkah lanjutan setelah lima tahapan di atas diambil. Tujuan *integrated* tak lain ialah semua kesatuan proses *planning* awal hingga waktu perencanaan itu dijalankan sebagai usaha ; *to secure understanding to establish acceptance, to motivation action*. (g). *Tools* (alat yang digunakan). Strategi komunikasi tidak akan terlaksana jika tidak ada *tools* (alat bantu pelaksanaan). Media serta jaringan komunikasi yang dimanfaatkan dapat menentukan seberapa besar kecilnya kesuksesan strategi yang direncanakan.

Oleh karenanya sangat urgen untuk dapat memberikan kepastian bahwasannya strategi komunikasi itu dapat dipahami para pegawai, sebab berkaitan langsung dengan interaksi yang terbina baik antara pimpinan dengan anak buah. Lembaga perpustakaan mampu berjalan efektif, jika telah mempunyai alur konseptual pada suatu *planning strategis*, sebagai satu metode dalam mendukung lembaga perpustakaan dapat melakukan adaptasi dengan lingkungannya sebagai akibat terjadinya berbagai perubahan. Nilai positif yang disebabkan terdapatnya perencanaan strategis ialah dapat mendukung perpustakaan dalam merekonstruksi

kekuatan serta mampu memperoleh keuntungan pada setiap peluang yang ada.

Inti dari strategi ialah perencanaan (*planning*) serta manajemen demi menggapai tujuan. Pada umumnya strategi komunikasi organisasi ialah sebagai usaha serta tujuan perencanaan. R Wayne Pace, Brent.D. Petersen dan M. Dallas Burnett (Onong, Uchjana Effendy 1984: 32) pada karyanya "*Theniquet for Effective Communication*" menegaskan tujuan utama strategi komunikasi meliputi :

- a. *To secure understanding*: komunikasikan paham pesan yang diterimanya.
- b. *To establishes acceptance*: pembinaan pada penerima sesudah pesan dimengerti serta diterimanya.
- c. *To motivation action*: motivasi aktivitas organisasi.

Strategi komunikasi sangat menentukan terhadap kesuksesan aktivitas komunikasi. Penyusunan strategi komunikasi oleh pemimpin, wajib dapat mengerti arti penting strategi komunikasi baik mikro ataupun makro. Secara makro memiliki arti bahwa organisasi merupakan struktur global, senantiasa memiliki interaksi terhadap lingkungannya. Adapun secara mikro difokuskan pada komunikasi pada unit serta sub unit organisasi. Komunikasi dibutuhkan di level ini ialah komunikasi antar anggota dalam kelompok, demi dapat memberikan orientasi serta training, komunikasi guna memelihara iklim komunikasi pada pelaksanaan supervisi serta mengarahkan pekerjaan maupun komunikasi demi mengetahui kepuasan kerja (Muhammad, 2002:75-76).

Role pustakawan pada arus komunikasi internal ialah merupakan obyek yang pasti untuk pimpinan, guna melakukan perencanaan strategi

komunikasi serta mengutarakan pesan-pesan kebijakan dari organisasi. Proses menyampaikan pesan dilaksanakan dengan melalui komunikasi informal maupun komunikasi formal. Secara informal penyampaian pesan dilakukan dengan langsung (*direct*) melalui pendekatan-pendekatan diluar struktural. Pemimpin wajib berkemampuan untuk dapat mengerti karakter serta sikap pegawai, agar penyampaian pesan secara pasti dapat dipahami para bawahannya. Adanya dukungan pembinaan atas pesan yang disampaikan, maka langkah selanjutnya pemimpin sangat perlu memberikan motivasi kerja karyawan, sehingga semangat kerja karyawan semakin meningkat.

## B. Meningkatkan Kinerja Pustakawan

Bagaimanapun tingginya jabatan maupun profesi, sesungguhnya sangat ditentukan kinerja para pekerja yang bergelut dalam profesi tersebut. Tidak terdapatnya unjuk kerja secara nyata, maka sangat dimungkinkan profesi pustakawan tak diketahui orang. Pustakawan profesional ialah ahli manajerial informasi, dengan berkemampuan mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen pada tata kelola perpustakaan, apalagi di abad informasi kini. Pustakawan diharapkan mampu melaksanakan kerja yang profesional serta bermampuan melakukan komunikasi dengan semua strata masyarakat. Bahkan pustakawan sangat dituntut untuk memiliki peran ganda dalam masyarakat. Oleh karenanya untuk dapat melaksanakan kewajiban profesinya, maka pustakawan seyogjanya: (a). Pada pelaksanaan tugas senantiasa memiliki orientasi untuk kebutuhan pemakai. (b).

Mempunyai kemampuan untuk komunikasi ilmiah baik lisan ataupun tulisan. (c). Mempunyai kemampuan bidang perpustakaan selevel sarjana muda (D2,D3). (d). Mahir melakukan berbagai aktivitas perpustakaan, sosialisasi dan mengembangkan perpustakaan dan profesi. (e). Menguasai penggunaan teknologi informasi untuk tatakelola perpustakaan serta melakukan layanan prima pada para pemustaka. (f). Memiliki kemampuan untuk pengembangan ilmu, teori dan konseptualisasi mengenai perpustakaan, dokumentasi, informasi dan profesi kepustakawanan. (Bakhtiyar, 2018:70)

Snell SA (1992:329) dikutip dari Jurnal ilmu informasi perpustakaan dan kearsipan (2013) menegaskan kinerja adalah sebagai kulminasi atas tiga komponen saling terinteraksi erat, yaitu keterampilan, usaha sifatnya eksternal. Derajat keterampilan sebagai bahan pokok, yang dibawa seseorang dalam bekerja, antara lain pengetahuan, kemampuan, kecakapan interpersonal dan kecakapan-kecakapan teknis. Derajat usaha didisikripsikan merupakan motivasi, dapat menunjukkan seseorang dalam merampungkan pekerjaannya. Adapun kondisi eksternal ialah merupakan level sebesar apa kondisi-kondisi eksternal menopang kinerja seseorang.

*“Kinerja pustakawan merupakan tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu dengan pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu*

*dan telah disepakati bersama.”*  
(Bakhtiyar, 2018:70)

Profesional memberikan ajaran bahwa profesi sangat menyamai terhadap standar kompetensi. Banyak pemikir besar memberikan pengertian tentang kompetensi, antara lain ialah Saleh (2004:2), yang menegaskan “Kompetensi sebagai pengetahuan, dan ketrampilan yang dituntut untuk melaksanakan dan atau menunjang pelaksanaan pekerjaan, yang merupakan dasar bagi penciptaan nilai dalam suatu organisasi”. Sedangkan pendapat Lasa Hs (2009:177) mengemukakan bahwa kompetensi adalah sebagai perpaduan antara pengetahuan, sikap dan ketrampilan.

Dalam upaya peningkatan profesionalismenya, pustakawan harus memperhatikan komponen berikut : (a). Penguasaan pengetahuan, ketrampilan, kemampuan dan integritas pustakawan. (b). Kewenangan serta tanggung jawab yang dibebankan pada pustakawan.(c). Kesesuaian serta persyaratan kedudukan kerja pustakawan. (d). Apresiasi serta jaminan formal pustakawan pada masyarakat. (e). Standar serta prosedur kerja pustakawan. (f). Standar kerja yang wajib dilaksanakan pustakawan. (g). Sarana dan prasarana demi meningkatkan mutu pustakawan. (h). Kelengkapan perangkat organisasi kompetensi pustakawan. Sedangkan untuk ukuran kompetensi pustakawan sebagai elemen dasar mendukung profesionalisme pustakawan, meliputi: (a). Komponen kompetensi, terdiri dari: pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan yang wajib dimiliki pustakawan. (b). Komponen tugas pokok dan fungsi (tupoksi), terdiri atas: tugas pokok, fungsi, kewenangan serta

tanggungjawab yang diamanatkan pada pustakawan. (c). Komponen pekerjaan, terdiri atas: ragam serta sifat pekerjaan yang dijalankan pustakawan.(d). Komponen individu, terdiri atas: hak-hak serta kewajiban pustakawan. (e). Komponen sistem, terdiri atas: prosedur serta mekanisme aktivitas pustakawan. (f). Komponen pembinaan, terdiri atas: peningkatan kualitas dengan pendidikan formal, seminar, diklat dan sebagainya, serta pengawasan pustakawan. (Bakhtiyar, 2018:71) Lebih lanjut dalam INOVASI jurnal humaniora, sains dan pengajaran volume XIX, nomor 1, Bakhtiyar (2017:128-129) menyatakan bahwa:

*“Peningkatan kualitas sumber daya manusia bidang pengelola informasi, menjadi sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan bidang pendidikan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, keberadaan pustakawan yang terampil dalam pelayanan serta menguasai manajemen informasi merupakan potensi, yang perlu dikembangkan sehingga pengembangan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dapat tercapai. Perpustakaan yang mempunyai organisasi yang bagus, peralatan yang serba canggih dan sarana yang mendukungnya sangat lengkap, belum tentu bisa memenuhi tuntutan penggunaannya. Karena seringkali layanan tersebut tidak dilandasi dengan sikap profesionalisme pustakawan, serta kurang bisa menghargai perasaan user. Kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, pada akhir-akhir ini mengalami kemunduran yang kemudian menimbulkan suatu kondisi yang tidak nyaman bagi pengguna perpustakaan. Penyebabnya adalah karena kondisi perpustakaan itu sendiri. Pada situasi dan kondisi saat ini, perpustakaan benar-benar sangat membutuhkan pustakawan yang mempunyai tingkat kecerdasan IQ dan EQ yang baik., sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas.”*

*“Pada akhirnya pustakawan yang direkrut atau diseleksi adalah pustakawan yang benar-benar baik, yang melalui penyaringan dengan berbagai pertimbangan termasuk pertimbangan kecerdasan IQ dan EQ, sehingga dapat berpengaruh secara langsung pada pelayanan yang diberikan kepada user dengan hasil yang memuaskan. Adanya pemenuhan terhadap kepuasan pengguna maka diharapkan menghasilkan loyalitas pengguna pada perpustakaan.”*

Pustakawan tidak langsung memiliki posisi jabatan pada level tinggi, akan tetapi dilalui dengan posisi jabatan paling bawah bahkan mungkin belum mendapatkan posisi jabatan sama sekali. Seiring dengan berjalannya waktu dan masa kerja yang relatif cukup lama, maka posisi jabatan akan diraihnya. Otomatis selama masa kerja yang dilalui, pustakawan semakin memiliki kematangan emosional, pengalaman kerja dan semakin bertambah keahlian, ketrampilan dan kemampuan dalam menghadapi berbagai perubahan yang ada dalam organisasi perpustakaan. Jabatan yang diduduki tentunya semakin tinggi seiring dengan masa kerja dan pengalaman yang dimiliki terutama kepehaman tentang adaptasi di lingkungan tempat bekerja. (Bakhtiyar, 2018:71)

Pengevaluasian terhadap kinerja pustakawan adalah sebagai proses wajib dijalankan oleh tiap-tiap lembaga perpustakaan, guna untuk mengetahui kesuksesan yang dilaksanakan oleh para pustakawan. Menilai kinerja pustakawan bisa mewujudkan dan membentuk situasi dan kondisi yang kondusif pada perpustakaan. Pendapat Dharma (2005) dalam Suwondo (2011: 20), menyatakan bahwa sumber penilaian kinerja ada lima terdiri atas: (a). Penilaian terhadap diri pribadi. Proses yang menunjukkan

individu-individu dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja pustakawan mereka sendiri, memanfaatkan pendekatan melalui struktur merupakan pangkal pembincangan dengan manajer diberbagai pertemuan penilaian. (b). Penilaian oleh anak buah. Evaluasi ini, dapat memberikan ruang pada anak buah mengevaluasi aspek-aspek tertentu terhadap kinerja pustakawan manajernya. (c). Penilaian dari rekan sejawat. Pengevaluasian yang dibuat dan dilakukan oleh kolega atau sesama anggota tim dalam jaring kerja bersama. (d). Penilaian oleh multi *asement*. Penilaian ini memberikan keuntungan untuk memperoleh kacamata pandang berlainan pada penilaian terhadap kinerja pustakawan, khususnya para manajer, memunculkan perhatian lebih dominan terhadap evaluasi yang bisa untuk menambah nilai pada evaluasi bawahan yang tradisional. (e). Umpan balik maupun konseling pada evaluasi kinerja pustakawan.

## SIMPULAN

Peran pemimpin perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima perpustakaan dengan cara; (1). Melakukan perencanaan strategi dan komunikasi efektif dalam mekanisme kerja pada organisasi perpustakaan. (2). Meningkatkan kinerja pustakawan melalui peningkatan profesionalisme dan kompetensi serta berdasarkan penilaian ukuran kinerja pustakawan

## DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. (2002). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Bakhtiyar.(2014).Peran Pustakawan Semakin Bervariatif : Tinjauan Sosiologi Tentang Perkembangan Peran Pustakawan Sebagai Implikasi Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. *Jurnal Ilmiah MADANI, Kajian Ilmiah Bidang Sosial, Politik, Komunikasi dan Informasi*. Volume XIV, Nomor 2, Agustus 2014. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- Bakhtiyar.(2016). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur : Studi Implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Sosial, Politik dan Sains Informasi MADANI*. Volume XVII, Nomor 1, Januari 2016. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Bakhtiyar.(2017). Kiat Sukses Berprofesi Pustakawan dalam Perspektif Psikologi : Manajemen Intelligence Quotient (IQ) dan Emotional Quotient (EQ) dalam Diri Manusia Sebagai Kunci Sukses Berprofesi Pustakawan. *INOVASI Jurnal Humaniora, Sains, dan Pengajaran*. Volume XIX, Nomor 1, Januari 2017. Surabaya: Fakultas Bahasa dan sains Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Bakhtiyar.(2017). Peran Pemimpin Menciptakan Sinergitas Kerja Dalam Pelayanan Publik Bidang Informasi : Pemanfaatan Strategi Komunikasi Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Perpustakaan Dalam Perspektif Sosio Politik. *TIBANNDARU Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Volume 1, Nomor 1, April 2017. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Bakhtiyar.(2018). Kiat Sukses Meniti Karier Pustakawan aaa; asustu Kajian Dalam Perspektif Manajemen. *INOVAS Jurnal Humanora, Sains, dan Pengajaran* Volume XX, Nomor 1, Januari 2018. Surabaya: Fakultas Bahasa dan Sains Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Bakhtiyar. (2019). Public Service Leadership Organization : Work Motivation And Work Productivity In Library Organization Within Organizational Behavior Perspective. *EQUIBLIGRIUM : Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akutansi*. Volume 15 Nomer 1, April 2019. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- Blumberg, Donald F. 1991. *Managing Service as a Strategic Profit Center*. New York.
- Chowdhury, GG and Chowdhury, Sudata. (2003). *Introduction To Digital Libraries*. London: Facet Publishing.
- Gibson.Ivancevich. Donnelly. (1992). *Organisasi Perilaku,Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Lasa HS. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia : Kamus Lengkap Istilah-*

- istilah Pustaka dan Perpustakaan.* ditulis oleh pustakawan Senior Yogyakarta : Pustaka Book Publisher
- Purwanto, M. Ngalim.(2002). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan.* Bandung: Remaja Rosdakarya
- Saleh, A.R. (2004). “Manfaat Standar Kompetensi dan Etika Profesi Dalam Peningkatan Profesionalisme Pustakawan” Makalah disampaikan pada *Rapat Koordinasi Kerjasama Pengembangan Jabatan Fungsional Pustakawan Dengan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota,* Jakarta, Tanggal 4-6 Oktober 2004
- Smith, P.R. (1993). *Marketing Communication : An Integrated Approach.* London: Kogan Page
- Snell, SA. (1992). *Diagnosis Kinerja : Mengenali Penyebab Kinerja Buruh dalam A. Dale Temple (Ed.), Seri Ilmu dan manajemen Bisnis Kinerja.* Alih bahasa oleh Cikmat, Elex MK., Jakarta
- Suwondo, Eddy Madiono. (2011). *Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan.* <http://jurnal.manejemen.petra.ac.id/index.php/man/articel/view/19348> diakses 13 April 2016.
- Thoha, Miftah. (2004). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: Rajawali.
- Uchjana Effendy, Onong. (1998). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.* Bandung, Rosda Karya.
- Yukl, Gary. (1994). *Kepemimpinan Dalam Organisasi edisi bahasa Indonesia* jakarta : Prenhallindo
- Zeithaml, Valerie A.; A. Parasuraman; Leonard L. Berry. 1990 *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation,* New