

# MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN PENDEKATAN BILINGUAL

Ulin Nuha

Dosen STAIN Kudus

E-mail : nuha.kds.@gmail.com

***Abstract** : This article is aimed to describe how to improve the quality of library service with the bilingual approach. Good library service is service done quickly, on time, correctly, and with fun. Library service quality is the hallmarks of the library services that are expected to fulfill the users' need. Library service with the bilingual approach is library service that utilizes the usefulness of two languages, Indonesian and English, in all service activities in a balanced way. The steps to improve the quality of service are strategic planning, user-oriented service, human resource recruitment, provision of funds, and commitment.*

***Key words:** library service , service quality, and bilingual approach*

## A. Pendahuluan

Dewasa ini pelayanan publik telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan masyarakat. Sebagai subyek layanan, masyarakat tidak suka lagi terhadap layanan yang berbelit-belit, lama, kasar, tak bersahabat, dan beresiko akibat rantai layanan birokrasi yang panjang yang di antaranya disebabkan oleh kemampuan SDM yang masih jauh dari harapan. Sampai saat ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih dianggap belum baik atau belum memuaskan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik kurang efektif dan efisien tersebut mencerminkan bahwa prinsip-prinsip yang diterapkan oleh birokrasi itu masih jauh dari prinsip-prinsip *good government* (Pasolong, 2008). Fenomena semacam itu masih sering terjadi di dalam lembaga perpustakaan sebagai lembaga publik.

Perpustakaan merupakan salah satu pusat sumber informasi bagi masyarakat, yang terkait dengan perkembangan ilmu pengetahuan, bisnis, hiburan, pendidikan dan teknologi. Sebagai salah satu pusat sumber informasi, perpustakaan memiliki tugas-tugas pokok yaitu mengumpulkan berbagai macam jenis informasi serta melestarikannya,

dimanfaatkan, dan diberdayakan oleh masyarakat sebagai penggunaanya. Tugas-tugas tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan merupakan mitra utama masyarakat sehingga keberadaannya sangatlah dibutuhkan.

Perpustakaan adalah organisasi publik yang memiliki peran strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan perpustakaan mencerminkan kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan suatu masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaan tidak terlepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Hal tersebut berarti, bahwa perkembangan perpustakaan akan dipengaruhi oleh perkembangan kebutuhan dan keinginan dari masyarakat penggunaanya, sehingga perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pengguna tersebut.

Semakin maju dan semakin berkembangnya masyarakat pengguna perpustakaan, maka semakin kompleks dan semakin maju pula kebutuhan masyarakat pengguna yang harus dipenuhi oleh perpustakaan. Di era globalisasi yang serba maju sekarang ini, perpustakaan selalu dituntut untuk mampu berubah dan berkembang mengikuti kemajuan dan perkembangan sosial penggunaanya. Kini, seiring dengan perkembangan teknologi transportasi, teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) yang mengakibatkan mobilitas perpindahan manusia lintas negara, transfer pengetahuan, komunikasi antarmanusia di dunia, dan bahkan munculnya persaingan antarbangsa, maka sebisa mungkin perkembangan perpustakaan tidak sekedar perkembangan pada level regional dan nasional tapi juga perkembangan setara dengan level internasional. Perpustakaan internasional harus dikelola dengan manajemen dan pelayanan ideal yang memiliki kualitas setara dengan standar internasional.

Pelayanan di perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat. Hal ini berarti bahwa orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi, dan pelayanan yang ramah atau dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan (Ginting dan Halim, 2012). Pelayanan yang ideal tersebut dapat terpenuhi, jika para pegawai perpustakaan dan pustakawan yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan penguasaan bahasa yang baik. Dengan demikian, kesan pelayanan yang kaku di perpustakaan bisa dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Jika mengacu pada dunia pendidikan bahwa pelayanan pendidikan yang berkualitas secara nasional dan internasional adalah penyelenggaraan kelas bilingual atau dua bahasa (Sugianto, 2014), maka yang dimaksud dengan penguasaan bahasa tersebut adalah penguasaan dua bahasa, yaitu Indonesia sebagai bahasa nasional dan Inggris sebagai bahasa internasional. Pada zaman modern seperti sekarang ini, bahasa Inggris sudah dianggap sebagai bahasa universal. Tak hanya bisnis dan ekonomi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologipun seringkali harus dikejar dengan menguasai bahasa Inggris. Begitu pentingnya penguasaan bahasa Inggris hingga bahasa yang satu ini diajarkan sejak dini di sekolah-sekolah dan menjadi salah satu persyaratan penting dalam pekerjaan. Demikian pula dengan para pegawai perpustakaan dan pustakawan, mereka harus memiliki kemampuan berkomunikasi baik dengan bahasa Indonesia maupun Inggris. Dengan penguasaan kedua bahasa tersebut, mereka akan dapat memberikan pelayanan yang ideal dan memuaskan terhadap masyarakat pengguna perpustakaan baik yang berasal dari dalam negeri sendiri maupun masyarakat pengguna dari berbagai penjuru dunia.

Kepuasan masyarakat pengguna sebagai pelanggan adalah dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif (Gunawan, 2009).

## **B. Pelayanan Perpustakaan**

### **a. Pengertian dan Tujuan Perpustakaan**

Sebelum membahas pengertian pelayanan perpustakaan, penulis akan membahas pengertian perpustakaan terlebih dahulu. Istilah perpustakaan berasal dari kata latin *liber* atau *libri* yang artinya buku. Dari kata latin tersebut terbentuklah istilah *librarius* yang artinya tentang buku. Di dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *library*, (Jerman) *bibliothek*, (Perancis) *bibliotheque*, dan (Belanda) *bibliotheek*. Semua istilah ini berasal dari bahasa Yunani *biblia*, artinya tentang buku. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia: *pustaka* artinya kitab. Kata dasar dari perpustakaan adalah *pustaka*. Menurut kamus “*The Oxford English Dictionary*”, kata *library* atau perpustakaan mulai digunakan dalam bahasa Inggris tahun 1374, yang berarti sebagai “suatu tempat buku-buku

yang diatur untuk dibaca, dipelajari atau dipakai sebagai bahan rujukan” (Gunarso, 2009).

Pada hakekatnya perpustakaan adalah pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya. Perpustakaan dapat pula diartikan sebagai tempat kumpulan buku-buku atau tempat buku-buku yang dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar siswa (Darmono, 2001). Secara tradisional, perpustakaan dapat diartikan sebagai sebuah koleksi buku dan majalah. Walaupun dapat diartikan sebagai koleksi pribadi perseorangan, namun perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri. Pengertian lain yang lebih maju tentang perpustakaan adalah bahwa perpustakaan merupakan kumpulan bahan informasi yang terdiri dari bahan buku/*book materials* dan bahan nonbuku/*nonbook materials* yang disusun dengan sistem tertentu dipersiapkan untuk diambil manfaatnya/pengertiannya, tidak untuk dimiliki sebagian maupun keseluruhan (Lasa, 1994).

Perpustakaan dapat juga diartikan sebagai kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan, hiburan, rekreasi, dan ibadah yang merupakan kebutuhan hakiki manusia. Oleh karena itu, perpustakaan modern telah didefinisikan kembali sebagai tempat untuk mengakses informasi dalam format apa pun, apakah informasi itu disimpan dalam gedung perpustakaan tersebut atau tidak. Dalam perpustakaan modern ini selain kumpulan buku tercetak, sebagian buku dan koleksinya ada dalam perpustakaan digital (dalam bentuk data yang bisa diakses lewat jaringan Internet).

Perpustakaan di era globalisasi ini telah jauh berubah, bukan hanya perubahan minor ataupun mayor, namun telah layak disebut revolusi, berbanding lurus dengan kecepatan perkembangan dunia teknologi yang bergerak sangat cepat dengan berbagai inovasi dan temuan yang menakjubkan. Dahulu perpustakaan dikerjakan oleh orang yang dianggap tidak bisa kerja, setiap sumber daya manusia bermasalah biasanya akan ditempatkan di perpustakaan sebagai sebuah bentuk sanksi, namun kini dunia perpustakaan jelas-jelas telah berubah total. Pemanfaatan teknologi informasi dalam instalasi perpustakaan modern membuat instalasi perpustakaan berbasis teknologi informasi yang erat dengan dunia digital membutuhkan SDM dengan kompetensi tinggi di bidangnya dengan penguasaan bahasa internasional serta infrastruktur pendukung yang sesuai.

Berdasarkan beberapa penjelasan tentang pengertian perpustakaan di atas, maka semakin jelas bahwa perpustakaan itu memiliki keterkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat sehingga keberadaannya mengandung tujuan-tujuan kemasyarakatan. Adapun tujuan perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka:

1. Dapat mendidik dirinya sendiri secara berkesinambungan.
2. Dapat tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik.
3. Dapat memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik.
4. Dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia.
5. Dapat meningkatkan tarap kehidupan sehari-hari dan lapangan pekerjaannya.
6. Dapat menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam membina saling pengertian antar bangsa.
7. Dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial (Muchyidin dan Mihardja, 2008).

#### b. Pengertian Pelayanan Perputakaan

Setiap perpustakaan perlu adanya sistem manajemen yang mengatur tata cara pelayanan yang baik. Pelayanan dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, benar, dan menyenangkan. Yang dimaksud dengan cepat adalah pengguna mendapatkan pelayanan yang tidak harus menunggu waktu yang lama. Tepat waktu adalah bahwa pengguna mendapatkan kebutuhannya dalam waktu yang sesuai dengan yang sudah ditentukan. Benar yaitu pengguna bisa mendapatkan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan. Sedangkan menyenangkan adalah pengguna benar-benar diperlakukan atau dilayani dengan sikap, bahasa komunikatif dan tutur kata yang bersahabat dan saling bisa memahami sehingga pengguna merasa terhibur dan nyaman. Oleh karena itu, baik buruknya pelayanan perpustakaan diantaranya dapat ditentukan oleh baik buruknya penguasaan bahasa dan cara

berkomunikasi pegawai atau pustakawan.

Pelayanan perpustakaan adalah bentuk pelayanan yang diberikan petugas kepada pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan. Menurut Darmono, layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut:

1. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan,
2. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi (Darmono, 2001).

Lasa menegaskan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan yang dapat berupa penyediaan jasa sirkulasi, baca di tempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, pelayanan audio visual, pelayanan internet, bimbingan pemakai, jasa fotokopi, pelayanan reproduksi, pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antar perpustakaan, dan pelayanan konsultasi (Lasa, 2007).

Dari kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah jasa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada para masyarakat penggunanya dalam memanfaatkan bahan pustaka yang dimiliki.

Pelayanan perpustakaan merupakan tugas yang amat penting dan muara dari semua kegiatan di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan berarti kesibukan yang tiada akhir kecuali pelayanan perpustakaan dinyatakan ditutup. Bahkan ketika perpustakaan ditutup, tugas pustakawan di bagian pelayanan tidak serta merta terbebas dari pekerjaan. Pustakawan di bagian pelayanan masih harus melakukan statistik perpustakaan, merapikan berkas peminjam dan kartu buku (terutama bagi perpustakaan yang belum menerapkan otomasi perpustakaan), melakukan pengrakan (*selving*), dan lain-lain. Walaupun bagian pelayanan ini merupakan bagian yang secara langsung berhadapan dengan pemakai dan mungkin dianggap bagian yang paling penting, namun setiap perpustakaan harus menyadari bahwa kelancaran pelayanan perpustakaan juga tergantung pada unit-unit lain di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan bukan satu-satunya kegiatan perpustakaan, namun merupakan satu rangkaian kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain.

### c. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan

Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Para pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa tujuan pelayanan perpustakaan adalah melayani masyarakat pengguna dalam memperoleh bahan perpustakaan yang mereka butuhkan, memberikan informasi kepada masyarakat pengguna tentang apa yang mereka butuhkan dan menyampaikan informasi tentang apa yang ada dalam perpustakaan.

Sedangkan kegiatan pelayanan perpustakaan memiliki fungsi informatif, fungsi penyedia data, fungsi administratif, fungsi edukatif, fungsi *problem solving*, dan fungsi impresif.

Fungsi informatif adalah bahwa pelayanan perpustakaan dilakukan dalam rangka memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Fungsi penyedia data adalah bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan dipersiapkan untuk melayani dan menyediakan segala data yang terkait dengan perpustakaan untuk bahan penelitian. Fungsi administratif adalah bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan dilakukan untuk mendata dan membukukan semua kegiatan baik yang terkait pendataan masyarakat pengguna maupun bahan perpustakaan dalam bentuk file, data, ataupun bentuk laporan. Fungsi edukatif adalah bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan dilakukan dalam rangka membantu, memberi informasi, membimbing, mengarahkan kepada masyarakat pengguna dengan cara-cara yang beretika dan mendidik. Fungsi *problem solving* adalah bahwa kegiatan pelayanan dilakukan untuk mengatasi segala permasalahan terkait dengan pelayanan. Sedangkan fungsi impresif adalah bahwa pelayanan perpustakaan dilakukan dalam rangka menjadikan pengguna merasa nyaman, damai, dan senang sehingga pengguna merasa terkesan dan selalu ingin berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan.

## C. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

### a. Pengertian Kualitas

Secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas atau mutu merupakan karakter dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pengguna

sebagai pelanggan (customer) dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan. Ada beberapa pengertian tentang kualitas, diantaranya sebagaimana yang disampaikan oleh (Crosby, 1979), bahwa *quality is conformance to requirements of specification* yang artinya, kualitas adalah kesesuaian dari permintaan atau spesifikasi. Menurut Juran (1974), bahwa *quality is fitness for use* yang berarti, kualitas adalah kelayakan atau kecocokan penggunaan (Ginting dan Halim, 2012).

Sedangkan kualitas menurut ISO 9000 adalah : "*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirement*" yang berarti bahwa derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal tersebut adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib. Dengan demikian kualitas seperti yang diinterpretasikan oleh ISO 9000 tersebut merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana output dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Ditambahkan oleh Lupiyoadi dan Hamdani, bahwa pada dasarnya konsep kualitas bersifat relatif, yang bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain (1) persepsi konsumen; (2) produk (jasa); (3) proses. Perpustakaan adalah merupakan organisasi yang memproduksi jasa, disini diperlukan konsistensi untuk ketiga orientasi tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu usaha yang dilakukan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan para pengguna suatu jasa tersebut sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada penggunanya.

#### b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dalam istilah perusahaan, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu perusahaan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan dari suatu jasa yang diharapkan oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa tersebut.

Sekarang ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang efisien responsif, dan berkualitas. Kualitas akan dimulai dari penerima pelayanan dan akan berakhir pada persepsi penerima pelayanan, dalam hal ini adalah pengguna perpustakaan. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna. Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan pelayanan yang terbaik untuk pengguna, sehingga pegawai perpustakaan dan pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya agar mendapatkan hasil yang optimal. Sekarang ini juga telah terjadi perubahan trend dalam hal perilaku pengguna, sehingga diperlukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada pengguna (*user oriented*).

Penilaian kualitas pelayanan menurut konsumen didasari pada 5 indikator yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kelima indikator tersebut dijadikan 5 dimensi untuk mengukur dan menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (James A. Fitzsimmons. 2001).

c. Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, tentang perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari peseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas pelayanan perpustakaan. Dengan demikian untuk merekalah perpustakaan dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Dengan demikian kepuasan pemustaka atau pengguna perlu secara berkelanjutan diupayakan dengan tujuan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pengguna mengenai kepuasan yang dirasakan. Selanjutnya dinyatakan, bahwa kepuasan merupakan tingkat persaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan oleh orang tersebut (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006). Hal tersebut berarti bahwa kepuasan menggunakan tercipta apabila jasa pelayanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka paling tidak sebanding dengan jasa yang diberikan oleh perpustakaan. Kemudian (Khaerunnas dan Assauri 2011) menyatakan, bahwa *perceived quality* (persepsi kualitas) merupakan persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa pelayanan terkait dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Persepsi kualitas merupakan persepsi pengguna terhadap keseluruhan kualitas jasa pelayanan perpustakaan yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan yang diharapkan oleh pengguna.

Pengguna atau yang sering disebut sebagai pelanggan merupakan nyawa atau kehidupan dalam perusahaan. Pelanggan yang setia harus tetap dijaga agar tidak berpaling ke perusahaan lain. Sama halnya dengan usaha konvensional, pengguna sebagai pelanggan perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik-baiknya agar benar-benar bisa

mendapatkan kepuasan pelayanan. Kepuasan pelayanan merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dari pelayanan tersebut. Kepuasan pengguna informasi merupakan kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya (Achmad, 2012).

Didalam dunia bisnis, konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Kepuasan pelanggan adalah merupakan evaluasi purnabeli yang merupakan pemilihan alternatif yang dipilih paling tidak memberikan hasil (outcome) yang sama atau melebihi harapan. Namun akan terjadi hal yang sebaliknya, yaitu ketidakpuasan apabila hasil yang didapatkan tidak dapat memenuhi harapan dari pelanggan. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi apa yang ia beli. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan, seperti pengalaman berbelanja di masa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing (Tjiptono, 2008).

Dengan menganalogikan dunia bisnis tersebut, perpustakaan, sebagai pelayan publik, harus dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan terhadap pengguna, sehingga perpustakaan akan mendapat opini yang baik. Kelengkapan informasi di perpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena perpustakaan juga mendapat pesaing dalam dunia penyediaan informasi oleh badan informasi lainnya dan internet.

Dengan demikian untuk dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, maka perpustakaan perlu terus membekali diri dengan kemampuan pengelolaan dan pelayanan publik, mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada penggunasiapa saja, kapan saja, dan dimana saja. Jika perpustakaan dapat melakukan hal tersebut, maka kepuasan pengguna akan terpenuhi, sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan perpustakaan yang lebih baik.

## **D. Pendekatan Bilingual**

### **a. Latar Belakang Pendekatan Bilingual**

Istilah pendekatan bilingual lebih banyak digunakan dalam dunia pendidikan dan pembelajaran. Pendekatan bilingual ini muncul dan menjadi terkenal ketika pemerintah sudah mulai menyadari terhadap pentingnya proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sehingga pemerintah berupaya keras untuk mencari terobosan dalam rangka merumuskan program pembelajaran yang benar-benar mampu meningkatkan kualitas pendidikan yang lebih tinggi.

Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 yang menyatakan bahwa fungsi pendidikan adalah untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan bermartabat. Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Mutu pendidikan suatu peradaban bangsa dipengaruhi oleh mutu proses belajar mengajar, sedangkan mutu proses belajar mengajar ditentukan oleh berbagai komponen yang saling terkait satu sama lainnya, yaitu input peserta didik, kurikulum, pendidik, tenaga kependidikan, sarana prasarana dan lingkungan. Oleh karenanya, untuk mempertinggi mutu pendidikan, perlu adanya perbaikan pada setiap komponen pendidikan tersebut (Triwiyanto, 2010).

Berdasarkan Undang-Undang tersebut, pemerintah bersama kalangan swasta sama-sama telah dan terus berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha pembangunan pendidikan yang lebih berkualitas antara lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan bagi guru dan tenaga kependidikan lainnya. Agar memiliki dasar pijakan teknis yang lebih kuat, pemerintah menuangkan program pendidikan yang berkualitas tersebut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dalam pasal 61 Ayat (1) menyatakan bahwa: Pemerintah pusat bersama-sama pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu sekolah pada jenjang pendidikan dasar dan sekurang-kurangnya satu sekolah pada jenjang pendidikan menengah untuk dikembangkan menjadi sekolah bertaraf internasional.

Sebagai bentuk tindak lanjut dalam mewujudkan Peraturan tersebut, Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah akan melaksanakan

proses layanan pendidikan yang berkualitas dan menghasilkan lulusan yang diakui secara nasional dan internasional (Depdiknas, 2008). Salah satu realisasi dari layanan pendidikan yang berkualitas ini adalah dengan menyelenggarakan Kelas Bilingual, yaitu proses pembelajaran dengan dua bahasa (Indonesia-Inggris) atau bahkan Sekolah Bertaraf Internasional (SBI).

Ada dua faktor utama yang mendorong pentingnya kelas bilingual yaitu pertama, sumber daya manusia yang tangguh sangat diperlukan karena mengingat sumber daya manusia merupakan daya saing yang paling menentukan terutama sumber daya manusia yang menguasai teknologi dan ilmu-ilmu yang mendasarinya yaitu matematika dan ilmu pengetahuan alam. Kedua, mengingat sebagian besar ilmu seperti matematika, fisika, biologi, kimia dan teknologi disebarluaskan dalam bahasa Inggris (Sugianto, 2014).

Penelitian Ashcroft dkk yang terkait dengan bahasa menjelaskan bahwa koloni Inggris mengelompokkan bahasa dalam wacana poskolonial atas tiga kelompok, yaitu *monoglossic*, *diglossic*, dan *polyglossic*. Kelompok *monoglossic* terdiri dari masyarakat berbahasa tunggal sebagai bahasa ibu mereka. Mereka biasa tinggal di koloni hunian dan pengucapan mereka sama sekali tidak sama atau seragam. Sementara itu, masyarakat *diglossic* adalah mereka yang dengan bilingualisme telah lama menjadi bagian tidak terpisahkan dari tatanan kemasyarakatannya sehingga dapat mengadopsi suatu bahasa sebagai bahasa pemerintahan dan perdagangan. Kemudian, masyarakat *polyglossic* atau *polydialectic* di mana beragam dialek saling terjalin dan secara umum membentuk rangkaian linguistik (Ashcroft, dkk., 2003).

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa bahasa diyakini mempunyai kedudukan dan kekuatan yang sangat penting. Sebagai sarana komunikasi, teks menjadi kekuatan pendukung dan penyebar paling efektif hegemoni kekuasaan kolonial. Oleh karena itu, di era globalisasi ini setiap individu dituntut memiliki kemampuan yang kuat dalam penguasaan ilmu-ilmu yang mendasari teknologi, yaitu Matematika, Ilmu Pengetahuan Alam dan bahasa global yaitu bahasa Inggris. Keunggulan sumber daya manusia akan menentukan kemenangan bersaing antar bangsa.

## b. Pengertian Pendekatan Bilingual

Pengertian bilingual dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996)

yaitu mampu atau biasa memakai dua bahasa dengan baik dan bersangkutan dengan atau mengandung dua bahasa. Pendapat yang lain menyatakan bahwa, dwibahasa atau bilingual adalah kemampuan menggunakan dua bahasa. Kemampuan ini tidak hanya dalam berbicara dan menulis tetapi juga kemampuan memahami apa yang dikomunikasikan orang lain secara lisan dan tertulis. Anak yang memiliki kemampuan dwibahasa memahami bahasa asing dengan baik seperti halnya pemaham anak terhadap bahasa ibunya. Anak mampu berbicara, membaca dan menulis dalam dua bahasa dengan kemampuan yang sama. (Hurlock 1993).

Dalam istilah pendidikan, pengertian kelas dengan pendekatan bilingual adalah pembelajaran yang materi pelajaran, proses belajar mengajar, dan penilaiannya (terutama Matematika dan IPA) disampaikan dalam bahasa Inggris. Dalam arti lain kelas bilingual merupakan pembelajaran Matematika dan ilmu Pengetahuan Alam dalam proses belajar mengajar dan penilaiannya menggunakan dua sistem bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris (Sugianto, 2014).

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pendekatan bilingual adalah suatu dasar pijakan yang dijadikan sebagai inspirasi dan sumber dasar suatu kegiatan dengan dengan memanfaatkan penggunaan dua bahasa secara seimbang.

### c. Manfaat Bilingual

Seorang konsultan pendidikan khusus pembelajaran bahasa Inggris mengungkapkan, kelas dengan pendekatan bilingual adalah kelas yang mampu membangun komunitas berbahasa Inggris secara natural di lingkungan kelas maupun sekolah. Direktorat PLP itu mengemukakan bahwa ada dua alasan mengapa pembelajaran Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam disampaikan dengan menggunakan bahasa Inggris yaitu: pertama, untuk meningkatkan daya saing (siswa yang unggul) dengan menguasai teknologi dan ilmu-ilmu yang mendasarinya yaitu Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Kedua, karena sebagian besar teknologi (komunikasi, manufaktur, konstruksi, transportasi, bio dan energi) dan ilmu MIPA (matematika, fisika, biologi, kimia) disebarluaskan dalam bahasa Inggris. Maka untuk memperoleh ilmu itu secara mudah dan cepat dari bangsa-bangsa yang lebih maju diperlukan generasi muda yang mampu berkomunikasi bahasa Inggris (Chodijah, 2000).

Bilingual memberi dampak pada kehidupan anak dan orangtuanya. Bilingual atau monolingual akan mempengaruhi identitas anak saat

dewasa yaitu, sekolah, pekerjaan, pernikahan, area tempat tinggal, perjalanan dan cara berpikir. Kemampuan bilingual bukan hanya sekedar mempunyai dua bahasa, akan tetapi juga mempunyai konsekuensi pendidikan, sosial, ekonomi, dan budaya. Banyak keuntungan dan sangat sedikit kerugian dengan menguasai bilingual. Bilingual membuat anak mampu berkomunikasi dengan anggota keluarga lainnya dengan bahasa yang sama dimiliki anggota keluarga tersebut karena anak menguasai dua bahasa. Anak yang memiliki kemampuan bilingual mempunyai kesempatan untuk berkomunikasi dengan orang lain yang berbeda bangsa dan etnis dalam ruang lingkup yang lebih luas dan bervariasi dibanding anak yang monolingual (Baker, 2000).

Manfaat lain dalam berkomunikasi secara bilingual adalah ketika anak belajar dalam dua bahasa, saat dewasa dapat mengakses dua literatur, memahami tradisi yang berbeda, juga cara berpikir dan bertindak. Anak atau orang dewasa yang memiliki kemampuan bilingual akan memiliki dua atau lebih pengalaman di dunia, karena setiap bahasa berjalan dengan sistem perilaku yang berbeda, pepatah kuno, cerita, sejarah, tradisi, cara berkomunikasi, literatur yang berbeda, musik, bentuk hiburan, tradisi religius, ide dan kepercayaan, cara berpikir, dan bentuk kepedulian.

Dengan dua bahasa maka akan didapat pengalaman budaya yang lebih luas dan sangat mungkin untuk menghasilkan toleransi yang lebih besar antara budaya-budaya yang berbeda serta akan menipiskan rasa rasialis. Ketika perbedaan asosiasi terdapat pada setiap kata, anak yang memiliki kemampuan bilingual dapat berpikir lebih tajam, fleksibel, kreatif, dan dapat membawa seseorang menjadi lebih hati-hati dalam berkomunikasi dengan orang-orang yang berbeda bahasa (Baker, 2000).

Dari penjelasan tentang pendekatan bilingual tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan dengan pendekatan bilingual akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan diantaranya adalah dapat meningkatkan daya saing tinggi terhadap perpustakaan lain, dapat menguasai sebagian besar teknologi informasi yang meliputi komunikasi, manufaktur, konstruksi, transportasi, bio dan energi karena disebarluaskan dengan bahasa Inggris, dapat melayani pengguna yang berasal dari berbagai suku bangsa di dunia.

## **E. Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Bilingual**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan diperlukan langkah-langkah khusus. Masing-masing langkah selalu memanfaatkan

penggunaan dua bahasa, Indonesia dan Inggris. Langkah-langkah tersebut diantaranya adalah:

### 1. Perencanaan strategis

Perencanaan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk membuat masa depan yang diinginkan lebih baik dari masa sekarang. Menurut Bryson perencanaan memiliki tiga tahapan: pertama, pemikiran strategis untuk menemukan aspek visi, misi, strategi yang akan digunakan. Kedua, perencanaan jangka panjang untuk mengkombinasikan pemikiran intuitif dan pemikiran analitis sehingga menghasilkan proyeksi pemikiran masa depan dalam upaya mewujudkan visi, misi dan strategi. Ketiga, tahap perencanaan taktis yang merupakan langkah operasional sehari-hari dari suatu organisasi (Bryson, 1998).

### 2. *Learning Organization* dengan pendekatan bilingual

Perpustakaan haruslah mau belajar terus menerus berkelanjutan dengan memanfaatkan kemampuan dua bahasa, Indonesia dan Inggris, dan tidak takut dengan perubahan dan persaingan, seperti kata pepatah *If you don't change you die*. Oleh karena itu dibutuhkan kejelian dalam mengelola perpustakaan. Peluang harus ditangkap dengan cermat, strategi harus direncanakan, dan promosi perpustakaan harus dilakukan dengan cepat dan teliti. Untuk itu institusi perpustakaan harus dikondisikan untuk siap menghadapi berbagai tantangan. Tantangan dijadikan sebuah peluang. Inovasi harus terus berjalan karena belajar atau *learning* bagi suatu institusi adalah syarat mutlak untuk mempertahankan eksistensi dan menaikkan mutu organisasi perpustakaan.

Penggunaan dua bahasa atau bilingual dapat mengembangkan kemampuan komunikasi, membantu mengenal budaya asing, mengembangkan kemampuan berpikir sehingga menjadi lebih kreatif dan memiliki dua atau lebih kata-kata untuk setiap obyek dan ide, juga membuat seseorang lebih hati-hati dalam berkomunikasi dengan orang yang berbeda bahasa, dan menumbuhkan serta menaikkan rasa percaya diri (Baker, 2000). Dengan pemanfaatan bilingual, *learning organization* benar-benar sebagai pengorganisasian kreativitas, kecakapan, dan transfer pengetahuan yang selanjutnya diharapkan mampu memperbaiki perilaku sebagai penjabaran dari wawasan dan pengetahuan yang baru serta dapat membawa perubahan perilaku yang akan menuntun pada perbaikan dan peningkatan kinerja di perpustakaan.

### 3. Berorientasi pengguna

Dalam rangka menciptakan keunggulan bersaing dalam strategi bersaing, kebiasaan yang harus dikembangkan pada pelanggan adalah: (a) selalu tepat waktu, (b) selalu menindaklanjuti janji, (c) tidak mengumbar janji, (d) selalu berusaha berbuat baik lagi, (e) memberikan pilihan, (f) memperlakukan pelanggan dengan baik, serta (g) kontak langsung secara ramah. Konsep berorientasi kepada pelanggan dengan memanfaatkan dua bahasa dan harus senantiasa memberikan informasi kepada pelanggan, memberikan penawaran yang terbaik, serta mampu menyelesaikan permasalahan pelanggan yang berhubungan dengan pelayanan.

### 4. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dan dinilai dengan 5 faktor sebagaimana yang dijelaskan oleh Parasuraman, et.al. dalam Fitzsimmons, yaitu dengan tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Namun faktor kunci pembentuk kapabilitas internal organisasi, dalam hal pelayanan jasa adalah sumber daya manusia (SDM) yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada pelanggan.

Penyelenggaraan perpustakaan yang berorientasi pengguna ini harus diikuti dengan rekrutmen SDM pustakawan yang memiliki kriteria (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) yang baik guna membantu suksesnya pelaksanaan tugas di perpustakaan. Artinya pustakawan yang profesional adalah pustakawan yang melaksanakan tugas ke-pustakawannya dengan kemampuan tinggi (*high proficiency*) serta dituntut mempunyai keragaman kecakapan (*various competencies*) yang bersifat psikologis yang meliputi tiga dimensi, yaitu *cognitive competence* (kecakapan ranah cipta), *affective competence* (kecakapan ranah rasa) dan *psychomotorik competence* (kecakapan ranah karsa) (Dreher, 2001). Yang paling penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di era globalisasi ini kecakapan berbahasa (*language competence*) setidaknya Indonesia dan Inggris.

Dukungan dana untuk sektor pengembangan perpustakaan sangatlah penting. Sumber dana pengelolaan dan pengembangan perpustakaan berasal bisa berasal dari pemerintah, masyarakat, wakaf, hadiah, hibah dan sebagainya, untuk pengembangan perpustakaan yang lebih besar dibutuhkan dana yang besar pula. Oleh karena itu dalam hal pencarian pendanaan, perpustakaan memang harus lebih kreatif. Artinya perpustakaan perguruan tinggi harus banyak bekerja sama dengan banyak kalangan untuk memenuhi kekurangan dana.

Dalam mencapai keberhasilan tujuan organisasi termasuk organisasi perpustakaan, komitmen yang kuat dari pustakawan sangat dibutuhkan karena komitmen berpengaruh secara langsung terhadap pencapaian tujuan maupun efektivitasnya.

## **F. Kesimpulan**

Pelayanan perpustakaan adalah bentuk pelayanan yang diberikan petugas kepada pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan. Pelayanan dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, benar, dan menyenangkan. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan dari suatu jasa yang diharapkan oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa tersebut. Pelayanan perpustakaan dengan pendekatan bilingual merupakan pelayanan perpustakaan yang memanfaatkan penggunaan dua bahasa, yaitu Indonesia dan Inggris dalam segala kegiatan pelayanan secara seimbang.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan diperlukan langkah-langkah khusus, yang setiap langkahnya selalu memanfaatkan penggunaan dua bahasa, Indonesia dan Inggris. Langkah-langkah tersebut diantaranya adalah: pertama, perencanaan sebagai sebuah tindakan yang dilakukan untuk membuat masa depan yang diinginkan lebih baik dari masa sekarang. Kedua, *learning organization* dengan pendekatan bilingual sebagai prinsip untuk tetap belajar secara terus menerus berkelanjutan serta tidak takut dengan perubahan dan persaingan. Serta ketiga, senantiasa berorientasi terhadap kebutuhan pengguna dengan berbekal menyediakan SDM, koleksi, dan layanan yang berkualitas serta didukung oleh komitmen petugas dan dana yang cukup. Dengan upaya dan usaha tersebut, maka perpustakaan akan semakin bermutu dan melakukan perubahan ke depan guna mensukseskan kinerja perpustakaan dalam melayani pengguna yang berasal dari berbagai macam suku bangsa di dunia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, *Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Satisfaction)*. [fisip.unair.ac.id/image/pdf/achmad.pdf](http://fisip.unair.ac.id/image/pdf/achmad.pdf), diakses tanggal 7 Januari 2012.
- Ashcroft, Bill, Griffiths, Garet and Tiffin, Helen. 2003. *Menelanjangi Kuasa Bahasa Teori dan Praktik Sastra Poskolonial. Diindonesiakan oleh Fati Soewandi & Agus Mokamat*. Yogyakarta: Qalam.
- Baker, C. 2000. *A Parents' and Teachers' Guide to Bilingualism. Second Edition*. Clevedon. Boston. Toronto. Sydney : Multilingualmatters Ltd.
- Bryson, John M. 1998. *Strategic Planning For Public and Nonprofit organizations*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Chotijah, *Itje dalam Jurnal Pendidikan Penabur. Kemampuan Berbahasa Inggris Anak dengan Pembelajaran Bilingual, Log. Cit. No. 09. Tahun 2000*.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Perpustakaan Sekolah, Cet. I. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia*.
- Dreher. 2001. *Human Resource Strategy, A Behavioral Perspective for the General Manager. McGraww-Hill international Edition*.
- Fitzsimmons, James A. 2001. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology. McGraww-Hill International Edition*
- Gin ting, M dan Deasy Indriani Halim *dalam Jurnal teknik dan Ilmu Komputer. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode Servqual dan Quality Function Development. Vol. 01 No. 02; April – Juni 2012*.
- Hurlock, E.B. 1993. *Perkembangan Anak. Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Khairunnas, dan Sofjan Assauri *dalam Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia, Analisis Pengaruh Brand Identity Design Terhadap Proses Pembentukan Brand Awareness : studi kasus : Nordhenbasic. Vol. 41 No. 1 Januari-Februari, 2011*.

- Lasa Hs. 1994. *Petunjuk Praktis Pengelolaan Perpustakaan Masjid dan Lembaga Islamiyah*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugianto, Bambang dalam Jurnal Kebijakan dan Pengembangan Pendidikan. *Optimalisasi Penerapan Kelas Bilingual Menuju Pembelajaran Efektif Di SMP Negeri 1 Dukun Gresik*. Vol. 2 No. 1, Januari 2014.
- Gunawan, Imam. 2009. Fokus Pada Pelanggan. [http://masimamgun.blogspot.com/2009\\_10\\_01\\_arhive.html](http://masimamgun.blogspot.com/2009_10_01_arhive.html), Diakses 10 Desember 2012.
- Gunarso, Arif. 2009. *Pengertian Perpustakaan*. "<http://sunartombs.wordpress.com/2009/01/05/pengertian-perustakaan-prestasi-belajar>". Diakses 12 Nopember 2014.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Muchyidin, Suherlan dan Iwa D. Sasmita Mihardja. 2008. *Perpustakaan*. Bandung: PT Puri Pustaka.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta : Andi.
- Triwiyanto, Teguh dan Ahmad Yusuf Sobri. 2010. *Panduan Mengelola Sekolah Bertaraf Internasional*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media