

**Studi Perbedaan Kualitas Layanan Antara Pusat Jasa Perpustakaan Dan
Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka
Di Perpustakaan Nasional RI**

Zudva Widiaranma Putri¹

Abstrak

Kualitas merupakan sebuah inti dari kelangsungan hidup sebuah organisasi atau lembaga. Untuk itu perpustakaan sebagai organisasi non profit yang bergerak dalam bidang jasa layanan harus cepat tanggap terhadap perkembangan yang terjadi di lingkungan luar dan cepat untuk menyesuaikan diri dengan menggunakan strategi – strategi dan kegiatan yang mendukung agar dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh pengguna, sekaligus sesuai dengan tujuan perpustakaan itu sendiri. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan pada Perpustakaan Nasional RI. Penelitian ini dilakukan pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dan Pusat Deposit Bahan Pustaka. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan teknik penyebaran kuisioner kepada responden untuk mendapatkan data primer. Hasil dari penelitian ini adalah, terdapat perbedaan kualitas layanan yang signifikan antara Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka. Dimana layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi mendapatkan hasil yang lebih tinggi dibandingkan dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka. Kualitas pelayanan yang dilihat oleh pengguna meliputi indikator *tangible, reability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, understanding the customer* berbeda secara signifikan.

Kata kunci : pusat jasa perpustakaan dan informasi, pusat deposit bahan pustaka, perpustakaan nasional ri, kualitas pelayanan.

¹ Korespondensi: Zudva Widiaranma Putri. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. E-Mail: Zudvawidiaranmaputri@yahoo.co.id

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka***Abstract***

Quality is a core of the survival of an organization or institution. To the library as a non-profit organization engaged in the field of services must be responsive to developments in the external environment and adapt quickly to using strategies - strategies and activities that support in order to meet what is desired by the user, as well as in accordance with the objectives the library itself. This study focuses on the quality of service at the National Library. The research was conducted at the Center for Library and Information Services and the Center for Deposit of Library Material. This research is quantitative. Research using questionnaires to the respondents deployment techniques to obtain primary data. The results of this study are, there are significant differences in service quality between the Library and Information Services Center at Central Deposit of Library Material. Where the services of Library and Information Center to get a higher yield from those of Central Deposit of Library Material. Quality of service seen by users include tangible indicators, reability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, wireless access, communication, understanding the customer differ significantly..

Keywords: library and information services center, central library materials deposits, national library ri, the quality of service.

Pendahuluan

Kualitas merupakan sebuah inti dari kelangsungan hidup sebuah organisasi atau lembaga. Perkembangan mutu dengan melalui pendekatan manajemen mutu terpadu disini menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu organisasi atau lembaga ingin berkembang. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut suatu organisasi atau lembaga penyedia jasa / layanan untuk selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu disini perpustakaan sebagai pusat informasi menyesuaikan diri sebagaimana layaknya sebuah organisasi modern bekerja. Untuk itu perpustakaan sebagai organisasi non profit yang bergerak dalam bidang jasa layanan harus cepat tanggap terhadap perkembangan yang terjadi di lingkungan luar dan cepat untuk menyesuaikan diri dengan menggunakan strategi – strategi dan kegiatan yang mendukung agar dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh masyarakat, sekaligus sesuai dengan tujuan perpustakaan itu sendiri.

Perpustakaan merupakan organisasi non profit yang bergerak dalam bidang jasa layanan, yang berfungsi sebagai pusat informasi untuk masyarakat berperan penting dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Untuk memenuhi kebutuhan penggunanya perpustakaan seharusnya meningkatkan kualitas layanan yang ada dengan sebaik mungkin, karena kualitas layanan menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

Dengan demikian pelayanan dari segi fisik (bisa dilihat melalui indra penglihatan), contoh pelayanan fisik yang dapat dilihat adalah dari segi pelayanan perpustakaan yaitu tata ruang, pustakawan, produk (koleksi) yang disediakan, dll. Sedangkan non fisik adalah yang bersifat tak tampak oleh indra penglihatan, tetapi bisa dirasakan oleh hati, contohnya yaitu kecepatan, keahlian, ketelitian pustakawan dalam melayani pengguna dan juga kepuasan terhadap koleksi yang disediakan.

Pelayanan yang baik akan mampu menarik pengguna, khususnya dari segi kualitas yang diberikan. Karena dalam menyediakan layanan jasa dengan mengutamakan kualitas pelayanan yang baik, maka kemungkinan besar suatu saat pengguna akan menggunakan kembali layanan yang ada. Dengan demikian hanya satu yang harus diperhatikan agar pengguna merasa nyaman, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan harus sebaik mungkin di berikan oleh perpustakaan.

Adapun beberapa penelitian yang telah dilakukan dan berkaitan dengan kualitas pelayanan antara lain sbb :

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Citra Situmorang (2010), yaitu “Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Layanan Deposit Pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Asahan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan deposit pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Asahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berhubungan positif dan signifikan dalam menggunakan layanan deposit pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Asahan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Isabella Sembiring (2009), yaitu Hubungan Pemanfaatan Layanan Deposit dengan Kepuasan Pengguna pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Propinsi Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pemanfaatan layanan deposit dengan kepuasan pengguna pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Propinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan deposit berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Propinsi Sumatera Utara dengan nilai korelasi sebesar 0,98. Koefisien determinasi sebesar 0,96. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan deposit dapat menjelaskan kepuasan pengguna pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi sebesar 96%, sedangkan 4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Ditinjau dari jenis – jenis perpustakaan yang ada menurut Sutarno (2006) yaitu : Perpustakaan Nasional RI, Badan Perpustakaan Provinsi, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Khusus / Kedinasan, Perpustakaan Sekolah, Perpustakaan Keliling, Perpustakaan Lembaga Keagamaan, dan Taman Bacaan Rakyat. Pembagian kategori tersebut berdasarkan atas karakteristik, lokasi dan pemakiannya.

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

Salah satu jenis perpustakaan adalah Perpustakaan Nasional RI pada dasarnya mempunyai tugas melestarikan, menyimpan, mengadakan, mengolah dan menyebarkan informasi kepada masyarakat. Perpustakaan Nasional RI juga merupakan suatu unit kerja yang melestarikan dan mengumpulkan karya cetak dan karya rekam sebagai perwujudan cipta, rasa dan karsa manusia yang tidak lain adalah sebagai Pusat Deposit Bahan Pustaka (Perpustakaan Deposit). Ditinjau dari jenis perpustakaan nasional yang ada, selain berfungsi sebagai Perpustakaan Deposit, Perpustakaan Nasional RI juga melayani pemakai umum, dengan adanya hal tersebut di Perpustakaan Nasional RI terdapat dua jenis koleksi bahan pustaka, yaitu : koleksi nasional serah simpan karya cetak dan karya rekam bangsa Indonesia atau yang biasa disebut dengan koleksi deposit dan koleksi nasional untuk layanan dalam usaha pemenuhan kebutuhan dasar pendidikan, penelitian, dan jaringan informasi yang disebut dengan koleksi layanan.

Koleksi Deposit adalah kumpulan dari semua karya cetak dan karya rekam bangsa Indonesia yang diserahkan oleh para penerbit dan pengusaha rekaman kepada Perpustakaan Nasional RI sebagai hasil dari pelaksanaan UU No. 4 Tahun 1990 dan peraturan – peraturan pelaksanaannya. Karya cetak dan karya rekam tersebut wajib dilestarikan, sebagai warisan budaya bangsa dan bukti peradaban bangsa Indonesia. Dalam kaitan pelestarian tersebut, koleksi deposit dapat dimanfaatkan oleh bangsa Indonesia dari generasi ke generasi untuk kepentingan umum dan penelitian. Oleh karena itu kewajiban menyimpan dan melestarikan bahan pustaka menjadi prioritas utama dari koleksi deposit ini. Hal ini sesuai dengan tugas pokok Perpustakaan Nasional RI yaitu mengumpulkan dan menyimpan bahan pustaka tercetak dan terekam selengkapnya, baik yang terbit di Indonesia maupun yang terbit di luar negeri (Perpusnas RI, 2002).

Koleksi Layanan adalah koleksi yang diadakan melalui pembelian, hadiah, hibah, dan tukar menukar. Koleksi layanan digunakan oleh masyarakat umum, baik dalam maupun luar negeri untuk berbagai tujuan pembelajaran, pendidikan, penelitian, rekreasi, dan dan jaringan informasi (Perpusnas RI, 2002).

Pusat Deposit Bahan Pustaka membuka layanan untuk pengunjung, sistem pelayanan yang diberikan oleh Layanan Koleksi Deposit ini adalah sistem tertutup, dimana pengunjung tidak dapat langsung mengambil bahan pustaka yang diinginkan, namun harus melalui petugas perpustakaan, dan petugas akan mengambilkan bahan pustaka yang diinginkan. Selain itu bahan pustaka yang diinginkan hanya dapat dibaca ditempat, tidak dapat dibawa pulang, namun pada layanan deposit ini disediakan layanan foto copy, sehingga pengguna dapat memfotocopy koleksi yang dibutuhkan . Pengguna dapat meminjam koleksi deposit dengan pesyaratan membawa kartu anggota Perpustakaan Nasional RI.

Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, terdapat Layanan Koleksi Umum pada layanan ini terdapat berbagai jenis layanan (koleksi) yang diberikan oleh Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI yaitu, layanan koleksi berkala

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

mutakhir, layanan katalog dan rujukan, layanan koleksi bahan pustaka baru, layanan koleksi majalah berjilid, layanan koleksi surat kabar berjilid, layanan koleksi peta, layanan koleksi audio visual, layanan koleksi buku langka. Sistem pelayanan yang diberikan oleh Layanan Koleksi Umum ini adalah sistem tertutup dan terbuka. Pada sistem layanan tertutup, dimana pengunjung tidak dapat langsung mengambil bahan pustaka yang diinginkan, namun harus melalui petugas perpustakaan, dan petugas akan mengambilkan bahan pustaka yang diinginkan. Selain itu bahan pustaka yang diinginkan hanya dapat dibaca ditempat, tidak dapat dibawa pulang, pada setiap layanan koleksi umum ini disediakan layanan foto copy sehingga pemustaka dapat memfotocopy koleksi yang diinginkan. Jika pemustaka ingin meminjam koleksi, pemustaka harus menunjukkan kartu anggota terlebih dahulu, jika pemustaka belum memiliki kartu anggota, pemustaka dipersilahkan untuk membuat kartu anggota Perpustakaan Nasional RI terlebih dahulu. Sedangkan pada sistem layanan terbuka, dimana pengunjung dapat langsung melihat dan mengambil bahan pustaka yang diinginkan, jika koleksi yang diinginkan oleh pengunjung sesuai pengunjung dapat meminjam koleksi untuk dibawa pulang, peminjaman koleksi dibawa pulang harus memenuhi persyaratan terlebih dahulu yaitu harus memiliki kartu anggota Perpustakaan Nasional RI dan memiliki KTP yang berpenduduk di Jabodetabek.

Dengan adanya hal tersebut, Perpustakaan Nasional RI sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna sehingga dapat menarik perhatian dan dapat memenuhi kepuasan pemustaka dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang berbeda – beda seperti anak – anak, pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti, dan sebagainya. Perpustakaan Nasional RI sebagai sumber informasi harus memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar Perpustakaan Nasional RI dapat memberikan layanan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda – beda.

Perpustakaan Nasional RI merupakan salah satu lembaga penyedia jasa layanan informasi kepada masyarakat Jakarta khususnya dan masyarakat seluruh Indonesia pada umumnya. Sampai dengan November 2011 tercatat jumlah penduduk kota Jakarta 10.187.595 jiwa, penduduk Indonesia sendiri hingga tahun 2010 berjumlah 259.940.857 jiwa, sedangkan masyarakat yang mengunjungi Perpustakaan Nasional hingga tahun 2011 berjumlah 38.100 jiwa, menunjukkan jumlah yang tidak seimbang antara jumlah penduduk Indonesia secara keseluruhan, dan masyarakat Jakarta pada khususnya yang menjadi masyarakat pengguna perpustakaan dengan jumlah pengunjung.

Menurut Goetsch dan Davis (2004) dalam Tjiptono (2005) menjelaskan mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pada pendekatan Goetsch dan Davis (2004) ini menyatakan bahwa kualitas layanan atau mutu ini tidak hanya menitikberatkan pada aspek hasil

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

akhir, yaitu produk dan jasa saja namun juga melibatkan kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Dalam hal ini pelayanan yang memuaskan dikatakan pelayanan berkualitas yang berorientasi pada pelanggan.

Dengan tersediannya layanan pada Pusat Deposit Bahan Pustaka dan layanan pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Dimana keberadaan dari Pusat Deposit Bahan Pustaka dan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi ini terletak pada satu lokasi namun berbeda gedung, dimana gedung Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi terletak di depan sedangkan gedung dari Pusat Deposit Bahan Pustaka ini terletak di belakang gedung Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, oleh karena itu bagaimana masing – masing layanan ini memberikan pelayanan yang terbaik untuk penggunanya, sehingga pengguna memperoleh kepuasan dari kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional RI.

Permasalahannya adalah bagaimana perpustakaan dapat memberikan layanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Kualitas layanan tersebut dapat diukur dengan dimensi kualitas, yaitu menurut Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1990) dalam (Mts. Arief, 2007) yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas layanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu fasilitas fisik, keterandalan, ketanggapan, kemampuan, kesopanan, sifat jujur dan dapat dipercaya, keamanan, akses, komunikasi, dan perhatian terhadap pelanggan.

Pengguna membutuhkan sebuah kepuasan yang harus dipenuhinya, karena kepuasan dapat menjadikan kenyamanan dan ketentraman bagi pengguna itu sendiri khususnya pada kebatinannya. Batin manusia sendiri adalah sesuatu yang tidak tampak oleh mata tetapi bisa dirasakan oleh dari manusia itu sendiri. Batiniah itu akan merasa terpuaskan, salah satunya adalah melalui pelayanan. Dengan demikian pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang sesuai dengan teori – teori pelayanan yang ada. Pelayanan yang ada pada teori adalah pelayanan yang memiliki unsure yang baik dan mampu memberikan kepuasan bagi penggunannya terutama pada kualitas pelayanannya. Diantaranya adalah kualitas pelayanan dari segi fisik dan non fisik (batin).

Pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan pada para pengguna Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi serta Pusat Deposit Bahan Pustaka yang terdapat di Perpustakaan Nasional RI. Kedua layanan ini milik Perpustakaan Nasional RI tentu memiliki cara melayani penggunanya masing – masing berbeda. Namun dilihat dari segi pelayanan yang berkualitas, sejauh mana beda perbandingan kualitas layanan tersebut ?. Sehingga penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih tentang pelayanan Pusat Jasa Informasi dan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI.

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka**Pertanyaan Penelitian**

Dalam penulisan proposal skripsi ini memiliki rumusan masalah yang berfokus pada :

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan pada pusat jasa dan informasi dan layanan pusat deposit bahan pustaka di Perpustakaan Nasional RI ?
2. Apakah ada perbedaan kualitas layanan pada pusat jasa dan informasi dan layanan pusat deposit bahan pustaka di Perpustakaan Nasional RI ?

Tinjauan Pustaka**Konsep Layanan Perpustakaan**

Jenis layanan yang ada pada perpustakaan disesuaikan dengan jenis perpustakaanannya, tetapi pada umumnya setiap perpustakaan mengembangkan layanan berikut seperti yang dinyatakan oleh Sutarno NS (2006), yaitu:

- Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya.
- Layanan referensi yaitu layanan yang bersifat kejiwaan (batin), karena dengan membaca bahan bacaan diperpustakaan akan memperoleh rasa senang dan puas.
- Layanan penelitian yaitu jika para peneliti yang membutuhkan sumber informasi diperpustakaan akan dengan mudah dan cepat memperoleh bantuan dari staf perpustakaan.
- Layanan informasi yaitu menyediakan dan memberikan informasi yang diperlukan masyarakat pemakai.
- Layanan referensi yaitu layanan yang hanya dapat memberikan terbatas diperpustakaan karena keterbatasan koleksi dan bentuk layanan informasi cepat atau pemberian bimbingan pemakaian sumber rujukan.
- Bimbingan pemakai yaitu layanan pemberian panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan.
- Menyusun rencana operasional layanan meliputi jenis, sistem, peraturan tata tertib, kebutuhan biaya, peralatan dan tenaganya serta penentuan fokus atau segmen pemakai.

Kualiatas Layanan Jasa

Kualiatas atau mutu dalam suatu organisasi jasa merupakan suatu faktor yang sangat penting digunakan oleh pengguna jasa dalam memberikan penilaian hingga

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

akhirnya memutuskan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perpustakaan tersebut atau tidak.

Menurut Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1990) dalam (Mts. Arief, 2007) yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas layanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu :

1. Berwujud (*Tangibles*) / Fasilitas fisik yang dirasakan yaitu bukti fisik dari jasa bisa berupa penampilan dari fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa, personalia, dan sarana komunikasi.
2. Reliabilitas (*Reliability*) / kehandalan mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dipendability*). Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. Responsivitas (*Responsiveness*) / ketanggapan yaitu kemauan atau kesiapan para petugas untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pengguna dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. Kompetensi (*Competence*) / kemampuan artinya setiap orang adalah setiap orang dalam suatu perusahaan / organisasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
5. Tata krama (*Courtesy*) / kesopanan meliputi sikap sopan santun, respek / tanggap, bersahabat, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh setiap petugas.
6. Kredibilitas (*Credibility*) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi setiap petugas, dan interaksi dengan pengguna.
7. Keamanan (*Security*), yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan dan kekecewaan.
8. Akses (*Access*), yaitu kemudahan dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu dalam melayani pengguna tidak terlalu lama, dan dilengkapi sarana komunikasi mudah dihubungi serta dilengkapi dengan fasilitas akses secara elektronik sehingga pelacakan informasi dapat dilaksanakan dengan cepat dan akurat.
9. Komunikasi (*Communication*), artinya memberikan informasi kepada pengguna dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan didengar, selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna setiap pustakawan harus mampu memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan serta kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat pengguna.
10. Perhatian pada pengguna (*Understanding the Customer*) yaitu berusaha untuk memahami atau mengerti pengguna dan kebutuhan pengguna, serta harus mampu menggali, mengidentifikasi dan memahami pengguna..

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

Perumusan Hipotesis

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- H_0 = tidak terdapat perbedaan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1a} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada indikator *tangibles* di Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1b} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada indikator *reliability* di Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1c} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada sikap *responsivess* di Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1d} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada indikator *competence* di Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1e} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada indikator *courtesy* di Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1f} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada indikator *credibility* di Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1g} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada indikator *sevcurity* di Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1h} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada indikator *aces* di Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1i} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada indikator *communication* di Perpustakaan Nasional RI.
- H_{1j} = terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan antara pusat jasa dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka pada indikator *understanding the customer* di Perpustakaan Nasional RI.

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka**Metode Penelitian**

Metode dalam penelitian ini adalah metode survey yang bertujuan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data (Singarimbun, 1987). Dalam penelitian ini akan membandingkan dua kelompok sampel sekaligus yaitu layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan probalbiity sampling. Probalbiity sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsure (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono,2012). Teknik sampling ini digunakan karena penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu, yaitu pengguna yang sebelumnya pernah menggunakan layanan di Perpustakaan Nasional RI, menggunakan layanan pusat jasa dan informasi dan pusat deposit bahan pustaka.

Pada penelitian ini jumlah pengguna pada pusat jasa perpustakaan dan informasi dan pusat deposit bahan pustaka setiap bulannya memiliki jumlah yang tidak pasti. Besar sampel dalam penelitian ini sejumlah 50 orang pengunjung yang mengunjungi Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI. Hal ini disebabkan karena penggunaan sampel yang besar dalam penelitian kuantitatif dianggap akan menghasilkan perhitungan statistik yang lebih akurat dari pada sampel daLam jumlah kecil (Kumar,1999). Kerlinger dan Lee (2000) menyarankan sebanyak 30 sampel sebagai jumlah minimal sampel dalam penelitian kuantitatif. Hal lain yang harus dipertimbangkan selain besar sampel adalah sampel yang ada haruslah resprensatif dan kerespresentatifan sampel bukanlah besar dari sampel. Oleh karena itu, Klien (1986) menyatakan bahwa poin yang lebih penting dari besar sampel adalah kerepresentatifan dari sampel. Besar sampel yang kecil namun respresentatif jauh lebih baik dibandingkan jumlah sampel yang banyak namun bias.

Dengan begitu jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Dimana responden tersebut merupakan pengguna Perpustakaan Nasional RI pada Pusat Jasa dan Informasi dan Pusat Deposit Bahan Pustaka.

Analisa Temuan Data

Berdasarkan hasil temuan dan penyajian data yang dijelaskan pada Bab III dalam penlitian ini, selanjutnya akan dilakukan interpretasi dan diskusi teoritik terhadap hasil analisis tersebut. Interpretasi ini akan membahas kualitas layanan antara kualitas layanan pada pusat jasa perpustakaan dan inforrmasi dengan kualitas layanan pusat deposit bahan pustaka pada Perpustakaan Nasional Indonesia. Hasil

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

penelitian yang didapatkan ini apakah hasilnya mendukung atau bertentangan dengan teori atau penelitian yang sudah ada.

Uji Paired Sample T-Test Kualitas Layanan

Untuk mengetahui perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan Pusat Jasa Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka. Akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan pengujian hipotesis statistik beda dua rata – rata dua arah (thitung). Karena menggunakan perhitungan SPSS Ver. 15.00 maka rata – rata kedua variabel dan nilai simpangan baku kedua variabel sudah diketahui seperti terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Uji Paired Sample T-Test

| Indikator | Uji Paired Sample T-Test | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| | t _{hitung} | t _{tabel} | Sig. (2-tailed) | Keputusan |
| <i>Tangible</i> | 3.726 | 2,009 | .001 | Tolak H ₀ |
| <i>Reability</i> | - 5.140 | 2,009 | .000 | Tolak H ₀ |
| <i>Responsiveness</i> | 4.190 | 2,009 | .000 | Tolak H ₀ |
| <i>Competence</i> | 6.431 | 2,009 | .000 | Tolak H ₀ |
| <i>Courtesy</i> | 4.386 | 2,009 | .000 | Tolak H ₀ |
| <i>Credibility</i> | - 4.628 | 2,009 | .000 | Tolak H ₀ |
| <i>Security</i> | 5.277 | 2,009 | .000 | Tolak H ₀ |
| <i>Acces</i> | 3.889 | 2,009 | .000 | Tolak H ₀ |
| <i>Comunication</i> | -8.645 | 2,009 | .000 | Tolak H ₀ |
| <i>Understanding The Customer</i> | 2.328 | 2,009 | .024 | Tolak H ₀ |

Sumber : Lampiran

didapatkan hasil nilai uji *Paired Sample T-Test* , pada indikator *tangible, reability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, understanding the customer*. lebih dilihat oleh pengguna pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi walaupun satu instansi tetapi berbeda. Hal itu dimungkinkan karena pelanggan merasa lebih nyaman mengunjungi Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dibandingkan dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka. Hal

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

itu bisa terlihat dari koleksi yang ada di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi lebih mudah di dapatkan dan digunakan oleh pengguna. Walaupun pada layanan pusat deposit bahan pustaka cara berkomunikasi pada pengguna lebih baik, namun pengguna lebih melihat dari segi dimensi kualitas layanan yang dimana terdapat perbedaan antara layanan pusat jasa perpustakaan dan informasi dengan layanan pusat deposit bahan pustaka.

Dari hasil yang dilakukan peneliti di atas mengenai perbedaan kualitas layanan pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka Perpustakaan Nasional RI menghasilkan perbedaan secara signifikan pada indikator , *reability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *aces*, *communication*, *understanding the customer*. Hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti (2011) tentang Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Ritel Perkakas Merk Global dan Merk Lokal (Studi pada Ace Hardware Indonesia dan Mitra 10). Dalam penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan kualitas layanan yang meliputi dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (perhatian) yang signifikan antara Ace Hardware dengan Mitra10.

Implikasi Managerial (Kepala Bidang)

Menurut David (2009) pengertian manajemen strategis ialah sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan – keputusan lintas fungsional yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya. Manajemen strategis berfokus pada usaha untuk mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan/ akuntansi, produksi/ operasi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasional.

Dalam menganalisis perumusan strategi, maka dibutuhkan alat bantu instrument – instrumen yang sudah ada teorinya. Strategi yang digunakan bertujuan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan yang berada pada layanan pada pusat jasa perpustakaan dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka Perpustakaan Nasional RI. Pada penjelasan di atas telah membahas mengenai perbedaan kualitas layanan pusat jasa perpustakaan dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka Perpustakaan Nasional RI, maka peneliti ingin mengetahui implikasi manajerial (kepala bidang) yang di terapkan pada tiap layanan.

Menurut Pearce dan Robinson (2008) manajemen strategis (*strategic management*) didefinisikan sebagai satu keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi rencana yang dirancang untuk meraih tujuan suatu perusahaan. Manajemen strategis terdiri atas sembilan tugas penting: (1) merumuskan misi perusahaan (termasuk pernyataan yang luas mengenai maksud,filosofi, tugas dan fungsi), (2) melakukan suatu analisis yang mencerminkan kondisi dan kapabilitas internal perusahaan, (3) menilai lingkungan eksternal perusahaan, (4) menganalisis

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

pilihan-pilihan yang dimiliki oleh perusahaan dengan cara menyesuaikan sumber dayanya dengan lingkungan eksternal, (5) mengevaluasi setiap pilihan berdasarkan misi perusahaan, (6) memilih satu tujuan jangka panjang dan strategi utama, (7) mengembangkan tujuan tahunan dan strategi jangka pendek yang sesuai dengan tujuan jangka panjang, (8) mengimplementasikan strategi yang telah dipilih dan (9) mengevaluasi keberhasilan proses strategis sebagai masukan pengambilan keputusan di masa mendatang.

Dari kesembilan strategi di atas yang termasuk dalam penelitian ini terdapat pada strategi pertama dan kedua yaitu merumuskan misi perusahaan, termasuk pernyataan yang luas mengenai maksud, filosofi, dan sasaran perusahaan, dan melakukan suatu analisis yang mencerminkan kondisi dan kapabilitas internal perusahaan. Penjelasan sebagai berikut ini:

Merumuskan Misi Perusahaan, Termasuk Pernyataan Yang Luas Mengenai Maksud, Filosofi, Dan Sasaran Perusahaan**1. Tugas dan Fungsi Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi****2. Tugas dan Fungsi Pusat Deposit Bahan Pustaka**

Dari masing – masing tugas dan fungsi di atas yang disajikan oleh peneliti terdapat perbedaan pada jenis koleksi. Yang dimana pada layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi memiliki koleksi umum dan khusus yang dari terbitan seluruh manca negara, sedangkan pada layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka hanya mengelola koleksi yang berasal dari penerbit dan penulis yang berasal dari Indonesia. Dalam kategori kualitas layanan perbedaan koleksi ini terdapat pada indikator *access*.

Pernyataan di atas sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Pearce dan Robinson, 2008 tentang proses mengidentifikasi misi perusahaan untuk suatu bisnis dapat didasarkan beberapa faktor berikut :

1. Produk atau jasa mampu memberikan manfaat yang sebanding dengan harga yang ditawarkan,
2. Produk atau jasa perusahaan dapat memuaskan kebutuhan konsumen secara memadai dari segmen pasar,
3. Teknologi yang digunakan dalam produksi akan menghasilkan produk yang kompetitif dari segi harga dan kualitas,
4. Perusahaan mampu bertahan dan tumbuh serta dapat menghasilkan laba,
5. Filosofi perusahaan yang dapat menghasilkan citra publik yang menguntungkan dan meningkatkan tingkat investasi keuangan bagi perusahaan,
6. Konsep yang telah dirumuskan dapat dikomunikasikan dan dipahami oleh karyawan.

Melakukan Suatu Analisis Yang Mencerminkan Kondisi Dan Kapabilitas Internal Perusahaan

Dalam hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kapabilitas internal perusahaan (petugas) mempengaruhi kualitas layanan pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

Perpustakaan Nasional. Dari hal tersebut didukung pula dengan pendapat dari salah satu ahli Parce dan Robinson (2008) yang mengungkapkan bahwa kekuatan dan sumber daya, ketrampilan atau keunggulan-keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang ingin dilayani oleh perusahaan. Pendapat yang telah diungkapkan tersebut memunculkan suatu faktor-faktor internal kunci dalam perusahaan yang terdiri dari faktor manajemen.

Faktor Manajemen

Fungsi manajemen (*Functions of Management*) terdiri atas lima aktivitas pokok yaitu:

- a. Perencanaan adalah proses yang menentukan apakah perlu untuk menempuh suatu usaha, mencari jalan paling efektif untuk meraih tujuan yang diinginkan, dan mempersiapkan diri untuk mengatasi beragam kesulitan yang diharapkan dengan sumber yang memadai. Perencanaan membantu memastikan perusahaan siap untuk suatu kemungkinan yang masuk akal serta untuk semua perubahan yang dibutuhkan.
- b. Pengorganisasian adalah mencapai upaya yang terkoordinasi dengan cara menentukan tugas dan hubungan otoritas.
- c. Pemotivasian manajemen meliputi setidaknya empat komponen utama, yaitu kepemimpinan, dinamika kelompok, komunikasi, dan perubahan organisasional.
- d. Aktivitas penempatan staf memainkan peran penting dalam upaya penerapan strategi, dan karena oleh karena itu seorang manajer sumber daya manusia terlibat secara lebih aktif dalam manajemen strategis. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam area penempatan staf merupakan hal yang penting. Manajer sumber daya manusia menjadi semakin terlibat dan berperan aktif di dalam perumusan dan penerapan strategi.
- e. Pengendalian mencakup segala aktivitas yang dilakukan untuk memastikan bahwa operasi aktual sejalan dengan operasi yang direncanakan. Fungsi manajemen pengendalian sangat penting untuk pengevaluasian strategi. Pengendalian tersebut terdiri atas empat langkah dasar: (1) penetapan standar kinerja, (2) penilaian kinerja individual dan organisasional, (3) perbandingan kinerja aktual dengan standar kinerja yang direncanakan, (4) pengambilan langkah-langkah korektif.

Kesimpulan

Penelitian ini menguji ada tidaknya perbedaan kualitas layanan antara pusat jasa perpustakaan dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka di Perpustakaan Nasional RI. Metode penelitian yang digunakan adalah non probability sampling dengan uji t untuk dua sampel yang berpasangan (*paired sample t test*). Uji ini digunakan untuk pengujian perbandingan dua sampel yang berpasangan atau sebuah sampel dengan subjek yang sama namun mengalami dua perlakuan atau pengukuran yang berbeda. Penelitian ini menggunakan bantuan alat statistik berupa program SPSS Ver. 15.00.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya terdapat perbedaan pada indikator *tangible*., *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *security*,

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

acces, dan *understanding the customer*. Perbedaan dari penelitian ini disebabkan oleh beberapa faktor menurut Pearce dan Robinson (2008) adalah pada managerial (kebijakan kepala bidang) , Internal SDM (karyawan / petugas), misi perusahaan (tugas dan fungsi).

Dengan demikian peneliti akan menyimpulkan 10 indikator sebagai berikut:

1. Kualitas layanan pada pusat jasa perpustakaan dan informasi dengan pusat deposit bahan pustaka di Perpustakaan Nasional RI pada **IV.15** menunjukkan bahwa $t_0 > t_{tabel}$. kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *tangible*.
2. Berdasarkan **Tabel IV.15** menunjukkan bahwa kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *reliability*
3. Berdasarkan **Tabel IV.15** menunjukkan bahwa kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *responsiveness*.
4. Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan bahwa kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *competence*
5. Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan bahwa $t_0 > t_{tabel}$, membuktikan bahwa kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *courtesy*.
6. Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan bahwa $t_0 > t_{tabel}$, membuktikan bahwa kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *credibility*.
7. Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan bahwa $t_0 > t_{tabel}$, membuktikan bahwa kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *security*.
8. Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan bahwa $t_0 > t_{tabel}$, kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *acces*
9. Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan bahwa $t_0 > t_{tabel}$, kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *communication*.
10. Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan bahwa $t_0 > t_{tabel}$, kualitas layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka di

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

Perpustakaan Nasional RI berbeda secara signifikan pada indikator *understanding the customer*.

Daftar Pustaka

- Arief, Muhtosim. 2006. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Jakarta : Bayumedia Publishing
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Kencana
- David, Fred R. 2009. *Manajemen Strategi*. Jakarta : Salemba Empat, Jakarta
- Fred N. Kerlinger. 1985. *Azas-asas Penelitian Behavioral (Terjemahan)*. Jogjakarta : Gajah Mada University Press.
- Gozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kumar, Ranjit. 1999. *Research Methodology: A Step-by-step Guide for Beginners*. London: Sage Publications
- Kerlinger, F.N & Lee, H.B. 2000. *Fondation of Behavioral Research*. Orlando : Harcourt College Publshers.
- Noviyanti, Ayudhia. 2007. *Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Ritel Perkakas Merk Global dan Lokal (Studi pada Ace Hardware Indonesia dan Mitra 10 yang lokasinya berdekatan)*. Diakses dari <http://xa.yimg.com/kq/groups/26924889/1432865984/name/doc.pdf>
- Pearce II, John A. dan Robinson Richard B.Jr. 2008. *Manajemen Strategis 10*. Salemba
- Pemerintah Republik Indonesia,(2007), *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007*
- Pradani, Elly Putri. 2008. *Pengaruh Store Image Terhadap Presepsi Kualitas PrivateLabel "Pasti" Oleh Konsumen Di Alfamart Cabang Dharmawangsa Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Sembiring, Isabella T. 2009. *Hubungan Pemanfaatan Layanan Deposit Dengan Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*

Perpustakaan Dan Informasi Dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka

Propibsi Sumatera Utara. Medan : Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utasa

Singarimbun. 1989. *Metode Penelitian Survey Edisi Revisi*. LP3ES. Jakarta

Situmorang, Citra. 2010. Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Layanan Deposit Pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Asahan. Medan : Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utasa.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sulistyo, Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Informasi dan Perpustakaan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia pustaka utama

Sumekar, Sri. 2002. *Pedoman Teknis Perpustakaan dan Informasi Pusat JAsa Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI

Sutarno NS, Hotnida Novita Sari. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta : Jalan Permata

Sutarno NS. 2005. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Servic*. 2005. *Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI

WEBSITE :

Website Dinas Kependudukan dan Pencetakan Sipil diakses dari :

<http://www.kependudukancapil.go.id/index.php/statistik/penduduk-dki-jakarta/42-statistik/4-jumlah-penduduk-provinsi-dki-jakarta> pada tanggal 20 September 2012

Website Perpustakaan Nasional RI, statistik keanggotaan diakses dari :

<http://keanggotaan.pnri.go.id/Statistik.aspx> pada tanggal 20 September 2012.