



Stock Opname dan Kontribusinya dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

Ahmad Eskha

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
echanaya2@gmail.com

Received: 22 November 2023 Accepted: 12 Desember 2023 Published: 15 Desember 2023

ABSTRACT - Excellent service for the UIN Imam Bonjol Padang library is something that must be a concern in carrying out its duties and functions in the midst of the community in the campus environment. With this, it will establish its existence and will always be needed by other parties. Stock-taking as one of the instruments in library management activities (especially university libraries) will be able to contribute to realizing the creation of excellent library services for the academic community and the general public. The research method used is qualitative research using a literature study approach and conducting observations, interviews and documentation at the UIN Imam Bonjol library. In addition, this research also refers to gray literature, namely by examining books, literature, records and experiences of activities, as well as reports related to issues related to the research conducted, sources of information both information they need and information they do not need. By implementing the right stock-taking activities, it will realize excellent service for library users in obtaining the information they need. The results show that stock-taking is carried out regularly every year by involving all library staff. The process involves counting collections, checking the physical condition and data of collections, and recording the results of stock-taking. The implementation of stock-taking also helps in reducing the collection loss rate, improving database accuracy, and providing a valid data base for future collection development planning. Thus, stock-taking makes a positive contribution to the efficiency of library operations and supports excellent service to users.

Keywords: Library; User; Stock-taking; Excellent Service; Campus.

ABSTRAK - Pelayanan prima bagi di perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang merupakan suatu hal yang harus menjadi perhatian dalam menjalankan tugas dan fungsinya di tengah-tengah masyarakat di lingkungan kampus tersebut. Dengan adanya hal tersebut akan menasbihkan keberadaannya dan akan senantiasa dibutuhkan oleh pihak lain. Stock Opname sebagai salah satu instrumen dalam kegiatan pengelolaan perpustakaan (terutama perpustakaan perguruan tinggi) akan mampu berkontribusi dalam mewujudkan terciptanya layanan prima perpustakaan bagi khususnya civitas akademika dan masyarakat umum. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi literature dan melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi di perpustakaan UIN Imam Bonjol. Selain itu, penelitian ini juga merujuk kepada literature kelabu yakni dengan cara menelaah buku, literatur, catatan dan pengalaman kegiatan, serta laporan yang berhubungan dengan masalah yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, sumber informasi baik informasi yang mereka butuhkan maupun yang tidak mereka butuhkan. Dengan menerapkan kegiatan stock opname yang tepat, akan mewujudkan pelayanan prima bagi pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stock opname dilakukan secara rutin setiap tahun dengan melibatkan semua staf perpustakaan. Proses tersebut melibatkan penghitungan koleksi, pemeriksaan kondisi fisik dan data koleksi, serta pencatatan hasil stock opname. Penerapan stock opname juga membantu dalam mengurangi tingkat kehilangan koleksi, meningkatkan akurasi database, dan menyediakan dasar data yang valid untuk perencanaan pengembangan koleksi di masa depan. Dengan demikian, stock opname memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi operasional perpustakaan dan mendukung pelayanan prima kepada pengguna.

Kata kunci: *Perpustakaan; Pemustaka; Stock Opname; Pelayanan Prima; Kampus.*

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam yang dilakukan secara profesional dengan menggunakan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan juga sebagai tempat rekreasi bagi para pemustaka. (Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007)

Secara umum, ada beberapa tahapan dari kegiatan dalam pengelolaan koleksi perpustakaan tersebut, yaitu pengadaan koleksi, pengolahan dan pengorganisasian/pendayagunaan koleksi, pelayanan pemustaka dan pelestarian. Tahapan kegiatan tersebut haruslah senantiasa berkesinambungan dan mengikuti perkembangan teknologi informasi sehingga pemustaka akan senantiasa berkunjung untuk dapat memanfaatkan fasilitas yang tersedia di perpustakaan tersebut.

Pengorganisasian koleksi perpustakaan sebelum kehadiran berbagai macam teknologi informasi dilakukan secara manual bahkan tradisional. Adakalanya ketika pengelolaan terhadap penambahan koleksi bisa terjadi hal-hal yang luput dari kesinambungan dan sinkronisasi pada koleksi yang sama, karena jumlahnya makin banyak dan data yang belum terintegrasi.

Dan dalam hal layanan sirkulasi yang menggunakan sistem *open access*, sering terjadi kerusakan pada koleksi yang sering digunakan dan dipinjam oleh pemustaka dalam jangka waktu lama secara berulang kali, yang tentunya mengurangi kualitas mutu penjilidan koleksi. Bahkan bisa pada tahap koleksi tersebut rusak berat, seperti penjilidannya tidak bagus lagi, lembaran yang mulai memudar dan bisa jadi ada lembaran koleksi tersebut sobek dan hilang tanpa diketahui.

Pada pengelolaan data

peminjaman/pengembalian koleksi sebelum, peralihan, dan sesudah menggunakan teknologi informasi adakalanya belum terakomodasi semua koleksi yang dimiliki secara keseluruhan.

Dengan kondisi demikian, tentu berimbas pula pada pengelolaan pada perawatan koleksi dan juga sedikit banyaknya mempengaruhi kegiatan

pengelolaan pengadaan koleksi secara keseluruhan.

Stock opname sebagai salah satu dari bentuk kegiatan yang dilakukan pada perpustakaan tersebut sangatlah penting dan berkaitan dengan semua tahapan yang ada dalam kegiatan perpustakaan secara keseluruhan, baik itu pengadaan, pengolahan, pelayanan dan pelestarian.

B. PENGERTIAN STOCK OPNAME DAN PELAYANAN PRIMA

1. Definisi Stock Opname

Penulisan kata "*stock opname*" ditemukan dalam buku *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan*

Angka Kreditnya yang disusun dan diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Secara sederhana dapat diartikan dengan pencacahan. (Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI, 2015). Adapun menurut etimologi, kata "*stock*" berasal dari bahasa Inggris yang berarti persediaan. (John M. Echols dan Hassan Shadily, 2003). Sedangkan pengertian kata *opname* hanya ditemukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang berarti

perawatan, pengambilan. (Departemen Pendidikan Nasional,, 2002).

Dengan memperhatikan uraian pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan "*stock opname*" adalah suatu proses kegiatan untuk melakukan pencacahan atau pencocokan terhadap persediaan barang yang ada.

Stock Opname adalah proses pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang ada dalam perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan prima. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mengelola sumber daya dengan baik dan

meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan, yakni:

Pertama, staff perpustakaan perlu melakukan inventarisasi dan mengidentifikasi sumber daya yang ada, termasuk buku, jurnal, dan alat-alat pendukung. Dengan melakukan inventarisasi, staff perpustakaan dapat mengetahui sumber daya yang ada dan yang hilang, serta menentukan sumber daya yang perlu dibeli atau dilepas (Yuono, 2023).

Kedua, Setelah sumber daya diketahui, staff perpustakaan perlu mengelola dan menjaga sumber daya dengan baik. Hal ini meliputi menyimpan sumber daya dengan cara yang aman, menjaga ketersediaan sumber daya, dan memastikan bahwa sumber daya hilang atau rusak dapat ditempatkan atau dikembalikan (E. Rahmah, komunikasi pribadi, 2018).

Ketiga, staff perpustakaan perlu mengembangkan sistem peminjaman yang efektif untuk menjaga sumber daya dan memastikan bahwa sumber daya hanya dapat dipinjam oleh pengguna yang memiliki izin dan mengembalikan sumber daya setelah selesai (Akmal, 2023).

Keempat, staff perpustakaan perlu mengembangkan siklus pemantauan untuk melakukan periode perhitungan dan penyesuaian sumber daya. Melalui siklus pemantauan, staff perpustakaan dapat menjaga ketersediaan sumber daya dan mengidentifikasi masalah atau keluhan dalam pengelolaan sumber daya (Yuono, 2023).

Kelima, staff perpustakaan perlu memiliki kesadaran yang tinggi dalam berbagai aspek pengelolaan sumber daya, termasuk penggunaan teknologi informasi, pengelolaan sumber daya, dan pelayanan kepada pengguna (Yuono, 2023).

Dengan melakukan langkah-langkah ini, staff perpustakaan dapat menjaga sumber daya dengan baik dan memberikan pelayanan prima kepada pengguna, yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap perpustakaan.

Dalam membahas tentang *Stock Opname*, ada beberapa penelitian yang sudah dilakukan diantaranya seperti yang dilakukan Wince (Wince, 2017), dengan membahas tentang pelayanan *stock opname* di perpustakaan umum. Sedangkan penelitian dari Irmawati dan kawan-kawan (Carolina dkk., 2019),

yang membahas tentang *stock opname* pada perusahaan berbasis nasional. Dan studi terdahulu lainnya yang membahas tentang hal tersebut.

2. Definisi Pelayanan Prima

Selanjutnya, ungkapan kata “pelayanan prima” yang terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan prima. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen (dalam hal ini pemustaka) dengan karyawan/pustakawan untuk memecahkan permasalahan. (Daryanto & Ismanto Setyobudi, 2014)

Secara garis besar, ada 3 (tiga) kategori pelayanan, yaitu:

- (1) Pelayanan dengan lisan. Pelayanan ini dilakukan petugas yang berhubungan langsung dengan masyarakat (pemustaka) yang bersifat memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- (2) Pelayanan melalui tulisan. Pelayanan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol

dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

- (3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan. Pelayanan ini dilakukan oleh petugas (pustakawan) yang sudah memiliki keterampilan dan keahlian. (Moenir, 2006)

Untuk dapat memberikan pelayanan prima, staff perpustakaan perlu melakukan beberapa hal yakni perlu memiliki kompetensi yang memadai dalam bidang perpustakaan, seperti pengelolaan koleksi, penggunaan teknologi informasi, dan pelayanan kepada pengguna. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan diri secara terus-menerus. (Akmal, 2023).

Selain itu, Staff perpustakaan perlu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan efektif kepada pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan perhatian personal kepada pengguna, menjawab pertanyaan dengan jelas dan tepat waktu, serta memberikan bantuan dalam mencari informasi yang dibutuhkan (Hizwati, 2017).

Kemudian, Staff perpustakaan

perlu menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan perpustakaan agar nyaman dan menarik bagi pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membersihkan dan merapikan koleksi, menyediakan fasilitas yang memadai, serta menjaga keamanan dan ketertiban di dalam perpustakaan (E. Rahmah, komunikasi pribadi, 2018).

Lebih lanjut, Staff perpustakaan perlu membangun hubungan yang baik dengan pengguna agar dapat memahami kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengadakan kegiatan yang melibatkan pengguna, seperti diskusi buku, pelatihan literasi informasi, atau kegiatan sosial lainnya (Akmal, 2023).

Dengan melakukan hal-hal tersebut, staff perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna, yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap perpustakaan.

Sedangkan penelitian terdahulu yang membahas tentang pelayanan prima adalah penelitian yang dilakukan oleh Endang (Ernawati, 2010), yang membahas tentang hal-

hal yang harus dipenuhi sehingga dapat mencapai pelayanan prima.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Bakhtiyar (Bakhtiyar, 2019), Maiyas dan rekannya (Sari & Rahmah, 2013), Nur Rochmah (Rochmah, 2016), yang membahas tentang bagaimana metode dan langkah-langkah yang harus dipenuhi untuk memberikan pelayanan yang prima bagi pemustaka dan para pengunjung perpustakaan lainnya.

Namun, penelitian tersebut tentunya berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan. Adapun perbedaannya terletak pada objek materialnya, dimana penulis mengkaji pada perpustakaan di UIN Imam Bonjol Padang. Sehingga, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu lainnya.

C. METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan Tinjauan literatur. Menurut M. Nazir, penelitian kepustakaan atau penelitian kepustakaan adalah suatu teknik pengumpulan data yang melibatkan

penelaahan buku, literatur, catatan dan laporan tentang topik yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan (Nazir, 2013).

Penelitian kepustakaan penulis fokuskan pada hasil tulisan pada pokok bahasan. Literatur yang disediakan oleh penulis berasal dari berbagai sumber seperti surat kabar, internet dan buku.

Penelitian ini dilakukan pada perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dalam kurun waktu yang sudah ditentukan. Adapun sumber data penelitian ini, penulis dapatkan dari hasil observasi langsung dan wawancara serta dokumentasi yang telah penulis kumpulkan. Selain itu sumber data sekunder, penulis menggunakan literature kelabu.

Berdasarkan hal di atas dapat dikatakan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan melalui analisis/studi terhadap berbagai literatur seperti majalah, buku dan dokumen berupa artikel (baik cetak maupun online) dan sumber informasi lainnya yang dipertimbangkan untuk studi atau penelitian yang dilakukan harus relevan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Unsur-unsur dalam Pelaksanaan Kegiatan *Stock Opname* Perpustakaan UIN Imam Bonjol

Kegiatan *stock opname*, yang dikelompokkan dalam jenis layanan perpustakaan yang bersifat teknis, mempunyai dampak kepada mutu pelayanan bagi pemustaka, terutama dalam hal perencanaan, pengolahan dan sebagainya, sehingga membutuhkan persiapan yang matang agar memperoleh hasil yang maksimal. Walaupun dampaknya tidak langsung terlihat, namun akan dapat dirasakan dan dilihat dari hasil setelah selesainya kegiatan *stock opname* tersebut. Di antaranya, yaitu :

a. Pembentukan Tim atau Kepanitiaan

Agar kegiatan *stock opname* tersebut mempunyai kekuatan hukum dan tentunya bisa dijadikan sebagai bukti fisik kegiatan bagi seorang pustakawan, maka perlu dibentuk kepanitiaannya yang disetujui oleh pejabat berwenang (tentunya kegiatan ini sudah tercantum dalam jadwal kegiatan ketika penyusunan anggaran setiap tahunnya.

b. Penetapan Sistem dan Jadwal Layanan

Jadwal layanan yang dimaksud adalah jadwal layanan yang disediakan bagi pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan saat kegiatan stock opname tersebut.

Sebagaimana yang diketahui, macam sistem layanan (terutama layanan sirkulasi) ada 2 macam, yaitu :

- (1) Pelayanan dengan sistem tertutup (*Closed Access*). Pemustaka tidak bisa secara langsung mengambil koleksi yang dibutuhkan yang terletak pada rak penyimpanan/ penyusunan koleksi tersebut. Dengan kata lain, pemustaka harus melakukan pemesanan, dengan terlebih dahulu mencari melalui katalog yang telah disediakan pihak pengelola perpustakaan, baik dalam bentuk aplikasi OPAC maupun katalog manual yang tersusun pada kotak laci daftar katalog kartu dan atau dalam bentuk alat penelusuran lainnya.
- (2) Pelayanan dengan sistem terbuka (*Open Access*). Pada sistem layanan ini, pemustaka dapat secara langsung menjamah koleksi yang ada pada rak

koleksi dan memilih sendiri koleksi yang dibutuhkan.

Kedua sistem ini pada dasarnya bertujuan untuk :

- ❖ Mengamankan koleksi serta menghindari risiko terjadinya kehilangan.
- ❖ Mengetahui siapa yang meminjam, dan koleksi apa yang sedang dipinjamnya.
- ❖ Mengetahui berapa pemustaka yang belum mengembalikan koleksi sirkulasi, terutama yang sudah melewati waktu jatuh tempo pengembalian
- ❖ Mengetahui batas waktu peminjaman. (Martoaatmojo, Karmidi, 1999).

Setiap sistem layanan ini memiliki keuntungan dan kerugian, oleh karena itu sebelum memilih sistem apa yang sesuai digunakan pada saat kegiatan stock opname tersebut dan perlu mempertimbangkan beberapa faktor yang mempengaruhinya, antara lain :

- (1) Tingkat keselamatan koleksi
- (2) Jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi, seperti layanan Audio Visual (AV) biasanya tertutup
- (3) Luas gedung perpustakaan
- (4) Rasio antar jam layanan dengan

jumlah pegawai yang ada.

- (5) Dampaknya bagi pemustaka yang ingin memanfaatkan koleksi perpustakaan saat kegiatan stock opname tersebut.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan stock opname adalah sebagai berikut:

- (1) Daftar inventaris dan katalog, manual maupun otomasi (termasuk juga pangkalan data, OPAC)
- (2) Daftar blangko tentang koleksi yang rusak dan atau yang tidak bisa digunakan lagi sama sekali.
- (3) Meja kerja
- (4) Troiler
- (5) Kain lap
- (6) Masker
- (7) Dan lainnya sesuai kondisi

d. Pengaturan Alur Kerja

Agar proses kegiatan stock opname berjalan dengan lancar, maka perlu dirumuskan terlebih dahulu alur kerjanya. Adapun secara sederhana, alur kerja stock opname tersebut adalah sebagai berikut:

- (1) Memeriksa koleksi yang ada di rak, kemudian dicocokkan dengan daftar

inventaris yang ada, baik yang menggunakan aplikasi otomasi katalog maupun yang manual.

- (2) Memeriksa kondisi koleksi tersebut, apakah masih layak digunakan untuk pemustaka atau perlu dilakukan pemeliharannya karena koleksi tersebut dalam kondisi rusak. Dan bahkan mungkin perlu jadi pertimbangan untuk pengadaan koleksi berikutnya, karena menurut informasi dari data peminjaman dapat diketahui sebagai koleksi yang sangat dibutuhkan. Untuk itu perlu disiapkan blangko atau daftar catatan tentang koleksi-koleksi yang akan dimasukkan dalam daftar pengajuan pengadaan koleksi berikutnya.
- (3) Setelah selesai pengecekannya, koleksi tersebut yang masih bisa digunakan, diletakkan/disusun kembali ke dalam raknya, terpisah dengan koleksi yang belum diperiksa. Adapun koleksi yang rusak, maka dimasukkan dalam catatan pada daftar atau katalognya dan diserahkan ke bagian pengelolaan dan atau bagian pelestarian.

e. Penyusunan Laporan Kegiatan

Seluruh rangkaian proses dalam kegiatan stock opname dan segala temuan yang berkaitan dengan koleksi perpustakaan tersebut dihimpun dan disusun dalam satu bentuk laporan kegiatan.

2. Stock Opname dan Pelayanan Prima Perpustakaan UIN Imam Bonjol

Ada beberapa dampak positif adanya kegiatan stock opname terhadap terwujudnya dan meningkatkan pelayanan prima pada perpustakaan, yaitu ;

a. Penelusuran koleksi oleh pemustaka.

Ketika proses stock opname berlangsung, seringkali ditemukan daftar koleksi berupa katalog atau OPAC terdapat informasi koleksi yang sama ditempatkan pada beberapa klasifikasi yang berbeda dan bahkan cantuman yang sama dalam jumlah lebih dari satu. Tentu hal ini bisa membingungkan pemustaka dalam menentukan pilihan untuk melakukan penelusuran. Untuk itu, pengelola langsung melakukan tindakan pembenahan dan perbaikan,

terutama oleh pengelola bagian pengolahan untuk menyatukan kepada klasifikasi yang lebih tepat, mudah dipahami dan rapi pada tampilan katalognya, baik manual maupun otomasi.

b. Penempatan koleksi di rak

Setiap koleksi yang sudah dilakukan stock opname, maka petugas langsung kembali meletakkan koleksi tersebut ke dalam rak dengan susunannya yang lebih teratur dan rapi. Sehingga dengan demikian memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam mencari dan menemukan koleksi yang dibutuhkannya.

c. Bagi petugas di bagian pengolahan, Informasi data jumlah dan judul koleksi yang dimiliki perpustakaan lebih akurat, karena senantiasa diperbaharui sesuai dengan perkembangan teknologi penelusuran.

d. Bagi petugas di bagian pengadaan akan memperoleh informasi tentang koleksi yang

perlu diajukan untuk pengadaan koleksi selanjutnya.

- e. Bagi petugas bagian pelestarian akan memungkinkan menemukan jenis-jenis baru dalam melakukan pemeliharaan koleksi, baik berupa bahan untuk memperbaiki koleksi yang rusak dan bahkan mungkin membutuhkan peralatan-peralatan yang lebih modern untuk melakukan pemeliharaan koleksi tersebut, sesuai dengan perkembangan teknologi industri.

E. SIMPULAN

Walaupun kegiatan *stock opname* pada perpustakaan UIN Imam Bonjol hanya sebatas bagaimana memeriksa dan mengolah koleksi perpustakaan yang melibatkan sebagian besar pengelola perpustakaan dari berbagai bagian, baik itu dari bagian pengadaan, pengolahan, pelayanan dan pelestarian tanpa adanya keterlibatan pemustaka selama proses kegiatan *stock opname*, namun dampaknya bagi terciptanya

pelayanan prima jelas ada meskipun tidak secara langsung. Hal ini dapat diketahui dari beberapa ciri-ciri pelayanan prima pada perpustakaan, yaitu:

- a. Setiap koleksi yang sudah dilakukan pemeriksaan, akan diletakkan kembali ke dalam raknya dengan rapi. Jika susunan koleksi di rak, maka akan memberikan kemudahan bagi pemustaka.
- b. Koleksi yang tersedia setelah dilakukannya kegiatan *stock opname* berada dalam kondisi yang bagus dan layak digunakan bagi pemustaka.
- c. Dalam hal penelusuran, maka data dan informasinya akan ada sinkron dengan koleksi yang tersedia di dalam rak koleksi.

Bagi perpustakaan UIN Imam Bonjol, terutama perpustakaan perguruan tinggi, yang menerapkan layanan sistem terbuka (*Open Access*), kegiatan *stock opname* sudah menjadi keharusan. Untuk itu, perlu perhatian dari pimpinan pengambil kebijakan. Dan diharapkan kegiatan ini masuk agenda kegiatan tahunan dalam penyusunan rencana anggaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan* (Yogyakarta: Gava Media, 2014)
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)
- John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), Cet. ke-25
- Martoatmojo, Karmidi, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1999
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Peraturan-peraturan, Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015)
- Peraturan-peraturan, Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Angka Kredit Unsur Pelayanan Perpustakaan, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2017)
- Undang-undang, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007*
- Akmal, S. A. M. (2023, Juni 30). Pelayanan Prima Berpengaruh pada Kualitas Pelayanan. *VOKASI UNAIR*. <https://vokasi.unair.ac.id/2023/06/30/pelayanan-prima-sangat-berpengaruh-pada-kualitas-pelayanan-perpustakaan/>
- Bakhtiyar, B. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *MADANI: JURNAL ILMU POLITIK*, 17(1), Article 1. <https://journal.uwks.ac.id/index.php/Madani/article/view/641>

- Carolina, I., Ramanda, K., Rusman, A., & Akbar, I. (2019). Rancangan Bangun Aplikasi Stock Opname Pada PT. Arie Muti Berbasis Andrioid. *INTI:Nusa Mandiri*, 14(1).
<https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/inti/article/view/544>
- Ernawati, E. (2010). Pelayanan Prima Sebagai Strategi Pemasaran Jasa Dokumentasi, Informasi, dan Perpustakaan. *Baca: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 23(4).
<https://jurnalbaca.pdii.lipi.go.id/baca/article/view/71>
- Hizwati, C. (2017). Pelayanan Prima Dalam Manajemen Perpustakaan Sekolah di SMAN 21 Surabaya (Studi Kasus di SMA N 21 Surabaya). *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 5(1).
<https://ejournal.unesa.ac.id>
- Rahmah, E. (2018). *Mewujudkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Konsep Total Quality Management (TQM)* [Makalah].
- Rochmah, N. (2016). Pengaruh Soft Skill Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 12.
<https://journal.ugm.ac.id/bip/article/view/17294>
- Sari, M. S., & Rahmah, E. (2013). Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(1).
<https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/2454>
- Wince, E. (2017). Kajian Pentingnya Stock Opname Dalam Pengembangan Koleksi Perpustakaan. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), Article 1.
<https://doi.org/10.29240/tik.v1i1.205>
- Yuono, S. (2023, Mei 16). Peran staf Perpustakaan dalam Mendukung Pengelolaan

Perpustakaan.

PERPUSTAKAAN.

<https://lib.ub.ac.id/news/peran-staf-perpustakaan-dalam-mendukung-pengelolaan-perpustakaan/>