

SISTEM LAYANAN DAN INFORMASI PERPUSTAKAAN FAKULTAS PADA PERGURUAN TINGGI

Sakti Arifin Harahap^{*}

Abstract: Libraries as the provision of information, airport users must have either directly or requesting served by mail, telephone and others. Use of the library at the Faculty in Higher Education is still limited among certain such students, educators and the community for the purpose of learning, teaching, and writing a thesis or a thesis or research proposals and reports. Good service system needs to be owned by a library, it is a must to achieve the purpose of the library as an information, as well as the availability of a complete library materials describe the quality of the library at the Faculty. Improved services and expectations of library users would treasury library materials or the latest update is the progress of a library. Services in the library is needed to further motivate users in the functioning of the library.

Keywords: *Services, Information, Library, Faculty*

Pendahuluan

Lembaga pendidikan merupakan ujung tombak perubahan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Hal tersebut dapat terjadi apabila lembaga pendidikan tersebut difungsikan secara optimal, di dalam Undang-undang RI No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 3 yang berbunyi: Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak, serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.¹

^{*} Staf Bagian Kepegawaian Biro AUKA IAIN Padangsidimpuan

¹ Himpunan Perundang-undangan RI., Tentang Sistem Pendidikan Nasional (SIKDIKNAS), (Bandung: Nuansa Aulia, 2005), hlm. 15

Tujuan pendidikan nasional tersebut merupakan keterpaduan upaya penyelenggaraan, guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, sehingga kepribadian bangsa yang akan datang mencerminkan manusia-manusia yang pancasilais, agamis, terampil, bertanggung jawab terhadap bangsa dan negara.

Perpustakaan merupakan sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktifitas pengumpulan, pengelolaan, penyajian serta penyebaran informasi. Sebagai pusat informasi, kehadiran sebuah perpustakaan mempunyai fungsi penting di tengah masyarakat, pelajar maupun mahasiswa. Perpustakaan bukan hal yang baru dikalangan para masyarakat, pelajar dan mahasiswa.

Setiap lembaga pendidikan, baik diselenggarakan oleh pemerintah ataupun masyarakat, perlu menyediakan sarana dan prasarana sumber belajar bagi peserta didik, salah satunya adalah berupa sebuah perpustakaan.

Perpustakaan sebagai penyedia informasi, mempunyai keharusan melayani pengguna baik yang secara langsung maupun yang meminta dilayani melalui surat, telepon dan lain-lain. Penggunaan perpustakaan masih terbatas dikalangan tertentu seperti pelajar, mahasiswa, pendidik dan masyarakat untuk tujuan belajar, mengajar, dan penulisan skripsi ataupun tesis maupun proposal dan laporan penelitian.

Sistem pelayanan yang baik perlu dimiliki oleh suatu perpustakaan, hal ini merupakan keharusan untuk mencapai tujuan perpustakaan sebagai informasi, serta ketersediaan bahan pustaka yang lengkap menggambarkan mutu dari perpustakaan. Peningkatan layanan jasa dan harapan pengguna perpustakaan akan perbendaharaan bahan pustaka atau informasi terbaru merupakan kemajuan suatu perpustakaan. Layanan jasa di perpustakaan sangat diperlukan untuk lebih memotivasi pengguna dalam memfungsikan perpustakaan.

Dipilihnya Perpustakaan Fakultas khususnya pada sistem layanan tertutup, karena lembaga ini menyelenggarakan berbagai jasa perpustakaan dan informasi seperti jasa informasi, penelusuran informasi, jasa rujukan, konsultasi penyelenggaraan perpustakaan, magang, pembuatan kliping, alih media, pembuatan indeks beranotasi, transliterasi dan terjemahan yang terdapat di layanan koleksi khusus dan layanan koleksi umum.

Sistem Pelayanan Jasa

1. Pengertian Sistem

Sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau sub sistem berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.²

Menurut L. Ackof, Sistem adalah kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian yang saling mempengaruhi. Sedangkan menurut Gordon B. Davis J, Sistem merupakan bagian-bagian yang beroperasi secara bersama-sama untuk mencapai beberapa tujuan.³

Sistem adalah suatu rangkaian prosedur yang telah menjadi suatu kebulatan untuk melaksanakan suatu fungsi. Menurut Elias M. Awad, sistem dapat diberi definisi sebagai sekelompok komponen yang teratur (yang merupakan subsistem) yang saling berkaitan sesuai dengan rencana yang dibuatnya dalam rangka mencapai tujuan atau sasaran. Kast mengatakan bahwa sistem adalah suatu penggabungan, pernyataan dari dua atau lebih bagian-bagian, komponene-komponen, atau sub-subsistem yang interdependen, dan ditandai oleh batas-batas yang jelas dari lingkungan supra sistemnya.⁴ Menurut The Liang Gie, sistem itu diartikan sebagai “suatu kebulatan dari bagian-bagian atau unsur-unsur yang saling berhubungan menurut suatu pengaturan yang tertib guna mencapai maksud tertentu”.⁵

Carl Heyel, “Suatu sistem adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dan prosedur-prosedur yang berhubungan, yang melaksanakan dan memudahkan pelaksanaan kegiatan utama dari suatu organisasi.”⁶

Gordon B. Davis menyatakan sistem dapat abstrak atau fisis. Sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsepsi-konsepsi yang saling bergantung. Sistem yang

² Eti Rochaety dkk., *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2001), hlm. 2

³ *Ibid.*, hlm. 3

⁴ Ibnu Syamsi., *Efisiensi, Sistem, Dan Prosedur Kerja* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 17

⁵ Moekijat., *Pengantar Sistem Informasi Manajemen* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1994), hlm. 3

⁶ *Ibid.*, hlm. 4

bersifat fisis adalah serangkaian unsur yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan.⁷

2. Ciri-Ciri Sistem

Ciri-ciri pokok sistem itu sebagai berikut:⁸

- a. Setiap sistem mempunyai tujuan.
- b. Setiap sistem mempunyai “batas” yang memisahkan dari lingkungannya.
- c. Walau sistem itu mempunyai “batas”, akan tetapi sistem itu bersifat terbuka, dalam arti berinteraksi juga dengan lingkungannya.
- d. Suatu sistem terdiri dari beberapa subsistem yang biasa pula disebut bagian, unsur, atau komponen.
- e. Walau sistem itu terdiri dari berbagai bagian, unsur-unsur atau komponen, tidak berarti bahwa sistem itu merupakan sekedar kumpulan bagian, unsur atau komponen tersebut, melainkan merupakan satu kebetulan yang utuh dan padu.
- f. Terdapat saling hubungan dan saling ketergantungan baik di dalam sistem, maupun antara sistem dengan lingkungannya.
- g. Setiap sistem melakukan kegiatan atau proses transformasi atau proses mengubah masukan menjadi keluaran.
- h. Di dalam setiap sistem terdapat mekanisme kontrol dengan memanfaatkan tersedianya umpan balik.
- i. Karena adanya mekanisme kontrol itu maka sistem mempunyai kemampuan mengatur diri sendiri dan menyesuaikan diri dengan lingkungannya atau keadaan secara otomatis.

3. Penggolongan Sistem

Ada beberapa cara untuk meninjau sistem. Salah satu penggolongan yakni sistem abstrak dan sistem fisis. Penggolongan lainnya adalah sebagai berikut:⁹

- a. Sistem yang menentukan dan sistem yang memungkinkan

⁷ *Ibid.*, hlm. 2

⁸ Tatang M. Amirin., *Pokok-Pokok Teori Sistem* (Jakarta : CV. Rajawali, 1989), hlm. 23

⁹ Moekijat. *op. cit.*, hlm. 53

- b. Suatu sistem yang menentukan bekerja dengan cara yang betul-betul dapat diramalkan. Suatu sistem yang memungkinkan dapat dipandang dari sudut perilaku yang mungkin, tetapi suatu tingkat kesalahan tertentu selalu ada pada ramalan tentang apa yang akan dilakukan oleh sistem tersebut.
- c. Sistem tertutup dan sistem terbuka
- d. Sistem Manusia-Mesin. Sistem manusia-mesin dapat menekankan mesin dan menggunakan manusia hanya sebagai seorang monitor operasi mesin.

William A. Shcode dan D.Voice mengemukakan bahwa terdapat beberapa aspek yang dikandung oleh makna sistem yaitu sebagai berikut:¹⁰

- a. Suatu sistem terdiri atas bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya.
- b. Bagian-bagian yang saling berhubungan itu dapat bekerja atau berfungsi baik secara independen maupun secara bersama-sama.
- c. Berfungsinya bagian-bagian tersebut ditujukan untuk mencapai tujuan umum dari suatu keseluruhan.
- d. Suatu sistem yang terdiri atas bagian-bagian yang saling hubung tersebut berada dalam suatu lingkungan yang kompleks.

Sistem adalah suatu susunan yang saling berhubungan satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan. Adapun hubungan sistem dengan perpustakaan yaitu adanya dua sistem yang dapat dipergunakan dalam hal proses peminjaman buku-buku yaitu :

- a. Sistem terbuka (*open acces system*)
Pada sistem ini pengunjung atau pemakai perpustakaan boleh masuk ke gudang/ruang buku. Apabila akan pinjam maka buku yang telah ditemukan dibawa ke bagian sirkulasi atau ruang baca untuk dicatat seperlunya.

¹⁰ H. Engkoswara dkk. *Administrasi Pendidikan* (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 70-71

b. Sistem tertutup (*closed acces system*)

Pada sistem ini pengunjung atau pemakai tidak diperbolehkan mencari dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkan. Apabila ingin mencari buku harus melalui petugas. Jadi pada sistem ini pengunjung perpustakaan tidak diperbolehkan masuk ke gudang atau ruang buku.

4. Pengertian Pelayanan Jasa

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Soetopo yang dikutip oleh Napitupulu mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Dan pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.¹¹

Artinya pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun dan pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, atas jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan.

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan atas semua apapun.¹² Pelayanan jasa merupakan kegiatan yang tidak berwujud tetapi dapat memberikan manfaat kepada orang lain atau konsumen.

Pelayanan jasa yang diberikan oleh perpustakaan ini adalah yang dapat memenuhi kebutuhan, selera, minat dan kegiatan pemustaka. Layanan perpustakaan sangat bervariasi tergantung pada jenis perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan akan berjalan dengan berhasil kalau terjadi kesepakatan antar petugas dan pemakai dalam

¹¹ Paimin Napitupulu. *Pelayanan Publik dan Customer Satifcation* (Bandung : Alumni, 2007), hlm, 163

¹² Philip Kotler dkk. *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta : ANDI, 2000), hlm. 260

mempergunakan fasilitas perpustakaan. Caranya adalah mematuhi peraturan perpustakaan.

5. Karakteristik Jasa

Suhartono menjelaskan Jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu :¹³

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Sifat jasa tak berwujud, artinya jasa tidak dapat dilihat, dikecap, dirasakan, didengar atau dicium sebelum dibeli. Sebagai contoh, orang yang akan menjalani bedah plastik tidak dapat melihat hasilnya sebelum membeli.

b. Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Barang fisik diproduksi, kemudian disimpan, selanjutnya dijual, dan baru nantinya dikonsumsi. Pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama. Jasa tak terpisahkan, berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediaannya, baik penyediaannya itu manusia atau mesin. Bila karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa. Karena pelanggan juga hadir ketika jasa itu diproduksi, interaksi penyediaan jasa-pelanggan adalah sifat khusus dari jasa. Baik penyediaan jasa maupun pelanggan memengaruhi hasil jasa tadi.

c. Keanekaragaman (*Variability*)

Keanekaragaman jasa berarti bahwa mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa, di samping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan. Sebagai contoh, Hotel Ritz Carlton mempunyai reputasi untuk menyediakan jasa lebih baik daripada yang lain. Dalam Hotel Marriot yang mana pun, seorang karyawan di meja pendaftaran tamu akan terlihat ramah dan efisien, sementara yang lain mungkin berdiri beberapa meter dari situ terlihat tidak menyenangkan dan lebih lambat. Dalam hal ini terlihat bahwa mutu jasa dari seorang karyawan Marriot bervariasi menurut energinyadan apa yang sedang dipikirkannya saat berjumpa dengan setiap pelanggan.

¹³ Suharto Abdul Majid. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta : RajaGrafindo Persada 2009), hlm. 34

d. Tidak tahan lama

Jasa tidak tahan lama berarti bahwa jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

Menurut Charles, jasa memiliki beberapa karakteristik yang unik, yang membedakannya dengan barang-barang yaitu :¹⁴

a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Perbedaan dasar antara jasa dan barang adalah jasa tidak berwujud. Karena tidak berwujud, jasa tidak dapat dipegang, dilihat, dicicipi, didengar, atau dirasakan sebagaimana yang terjadi pada barang. Jasa tidak dapat disimpan dan umumnya mudah ditiru. Penilaian kualitas dari suatu jasa sebelum atau sesudah melakukan pembelian lebih sulit dibandingkan dengan melakukan penilaian terhadap kualitas suatu barang, beberapa kualitas yang terdapat adalah :

1. Kualitas pencarian adalah karakteristik yang dapat lebih mudah diakses nilainya sebelum pembelian.
2. Kualitas pengalaman adalah suatu karakteristik yang hanya dapat dinilai jika telah menggunakannya.
3. Kualitas kepercayaan adalah suatu karakteristik di mana konsumen sulit untuk menilai bahkan setelah pembelian dilakukan karena mereka tidak memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup.

b. Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Barang-barang diproduksi, dijual, dan kemudian dikonsumsi. Sebaliknya, jasa sering dijual, diproduksi, dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Dengan kata lain, produksi dan konsumsi merupakan aktivitas yang tidak dapat dipisahkan. Tak terpisahkan berarti, karena konsumen harus berada selama produksi jasa berlangsung seperti memotong rambut atau operasi (bedah), mereka sesungguhnya terlibat dalam produksi jasa yang mereka beli. Tidak terpisahkan juga berarti jasa secara normal tidak diproduksi pada suatu lokasi yang terpusat dan dikonsumsi pada lokasi yang berbeda, seperti yang terjadi pada barang. Jasa juga tidak dapat dipisahkan dari perspektif penyedia jasa. Sehingga kualitas

¹⁴ Charles W. *Pemasaran* (Jakarta : Salemba Empat, 2001), hlm. 483-484

jasa yang dapat diberikan tergantung pada kualitas para karyawan mereka.

c. Keanekaragaman (*heterogenity*)

Keanekaragaman berarti jasa yang ditawarkan cenderung tidak standar dan seragam dibandingkan barang. Karena jasa cenderung padat karya, dan produksi serta konsumsi adalah tidak terpisahkan, konsistensi dan pengendalian kualitas menjadi sulit untuk dicapai.

d. Tidak tahan lama (*perishability*)

Tidak tahan lama artinya jasa tidak dapat disimpan, dimasukkan dalam gudang, atau dijadikan persediaan.

Sedangkan William J. Stanton menjelaskan beberapa ciri-ciri jasa yaitu:¹⁵

- a. Maya atau Tidak teraba (*intangibility*). Oleh karena jasa-jasa tidak teraba, pelanggan tidak dapat mengambil contohnya (secara mencicipi, merasakan, melihat, mendengar atau mencium) sebelum pelanggan membelinya.
- b. Tak Terpisahkan (*inseparability*). Jasa kerap kali tak terpisahkan dari pribadi penjual.
- c. Cepat Hilang (*Perishability*). Jasa cepat hilang dan tidak dapat disimpan.

6. Tahapan Pelayanan

Tahapan-tahapan pelayanan pelanggan sebagai suatu prinsip dasar yang terdiri atas tiga tahap, yang harus dihayati dan dikuasai oleh para pegawai, yaitu:

- a. Prinsip dasar pertama, berupa pemberian senyum, ucapan salam, dan sapaan.
- b. Prinsip dasar kedua, berupa memperlihatkan kepedulian, memberikan tanggapan, memberikan bantuan, menuntaskan, dan mengucapkan terima kasih.
- c. Prinsip dasar ketiga, berupa menerima keluhan pelanggan, menindaklanjuti, memberi solusi bukan janji, menyelesaikan dengan segera, akurat dan efektif, memberi kejutan yang menyenangkan, dan mengucapkan terima kasih.

¹⁵ William J Stanton. *Prinsip Pemasaran* (Jakarta : Erlangga, 1993), hlm. 223-225

7. Proses Pelayanan

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Layanan dapat terjadi antara : seorang dengan seorang, seorang dengan kelompok, kelompok dengan seorang, atau orang-orang dalam organisasi.¹⁶ Ada tiga hal penting yang patut kita simak dalam proses layanan, yaitu:¹⁷

a. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.

b. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Penerima layanan yang populer disebut sebagai konsumen atau pelanggan dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu konsumen internal (*internal consumer*) atau pelanggan internal (*internal customer*), dan konsumen eksternal (*external consumer*) atau pelanggan eksternal (*external customer*).

c. Jenis layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan :

1. Pemberian jasa-jasa saja,
2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang- barang saja, atau
3. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

8. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata , Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik

¹⁶ Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 9

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 11-14

untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.¹⁸

Pada awalnya, konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga dewasa ini budaya pelayanan prima tidak lagi hanya milik dunia bisnis tetapi milik semua orang. Budaya layanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan, antara lain untuk menjalin hubungan dalam kehidupan berumah tangga, bertetangga, berbangsa, bernegara, dan sebagainya.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemulihan konsep pendekatannya.

Pola pelayanan prima berdasarkan A6 yaitu :¹⁹

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kreabilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan

¹⁸ Atep Adya Barata. *Ibid.* hlm. 27

¹⁹ *Ibid.* hlm. 30

kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Yang patut digaris bawahi, bahwa di dalam definisi layanan prima minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi kepada standar layanan tertentu.

Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya. Terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

McLeod "Sistem informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi".

Informasi dalam suatu lingkungan sistem informasi harus mempunyai persyaratan umum sebagai berikut :

1. Harus diketahui oleh penerima sebagai referensi yang tepat.
2. Harus sesuai kebutuhan yang ada dalam proses pembuatan atau pengambilan keputusan.
3. Harus mempunyai nilai rahasia, yaitu hal yang sudah diketahui hendaknya jangan diberikan.
4. Harus dapat menuntun pemakai untuk membuat keputusan. Suatu keputusan tidak selalu menuntut adanya tindakan

Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan dan merupakan aplikasi sistem informasi akuntansi yang paling mendasar di setiap organisasi. Fungsi sistem informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi. Dulu fungsi ini diawali dengan struktur organisasi yang sederhana, yang hanya melibatkan beberapa orang. Sekarang fungsi tersebut telah berkembang menjadi struktur yang kompleks yang melibatkan spesialis.

Pengendalian sistem informasi merupakan bagian yang tak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi, bahkan ia melaksanakan fungsi yang sangat penting karena mengamati setiap tahapan dalam proses pengelolaan informasi. Pengelolaan sistem informasi perlu memahami dan memiliki keterampilan manajerial dalam melaksanakan kegiatan pengendalian sistem informasi, yakni:

1. Kemampuan mengendalikan kegiatan perencanaan informasi
2. Kemampuan mengendalikan proses transformasi informasi
3. Kemampuan mengendalikan organisasi pelaksanaan sistem informasi
4. Kemampuan mengendalikan kegiatan koordinasi.

Dengan kemampuan-kemampuan itu, maka terjaminlah kelancaran pelaksanaan pengelolaan sistem informasi guna mendukung keberhasilan program organisasi.

Pengendalian sistem informasi adalah keseluruhan kegiatan dalam bentuk mengamati, membina, dan mengawasi pelaksanaan mekanisme pengelolaan sistem informasi, khususnya dalam fungsi-fungsi perencanaan informasi, transformasi organisasi, dan koordinasi. Pengendalian bertujuan menjamin kelancaran pelaksanaan pengelolaan dan produk-produk informasi, baik segi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktunya. Pengendalian sistem informasi dilaksanakan melalui pengawasan dan pembinaan. Pengawasan dilakukan, baik secara langsung, yakni di tempat dilaksanakannya sistem informasi itu, maupun secara tak langsung melalui laporan-laporan secara tertulis dan secara lisan.

Informasi merupakan hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan dan dibutuhkan dalam pemahaman fakta-fakta yang ada. Menurut Samuel Elion,

informasi yaitu sebuah pernyataan yang menjelaskan suatu peristiwa (suatu objek atau konsep) sehingga manusia dapat membedakan sesuatu dengan yang lain.

Penjelasan yang diatas dapat dikatakan bahwa informasi sangatlah penting untuk semua manusia, karena informasi itu adalah kebutuhan mendapatkan pengetahuan baik di dalam maupun di luar lingkungan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diproses menjadi bentuk yang bermakna bagi penerimanya dan sebuah kenyataan atau nilai pada saat ini atau tindakan atau keputusan yang akan datang.

Informasi sangat bernilai bagi yang menggunakannya. Namun demikian, suatu informasi mempunyai arti atau nilai tergantung kepada pemakainya. Informasi yang tepat sasaran akan sangat berarti dan bernilai tinggi. Sebaliknya, jika informasi yang disampaikan salah sasaran, informasi tersebut tidak ada artinya sama sekali. Dengan demikian, suatu informasi akan bernilai tergantung kepada siapa penerimanya. Informasi yang baik adalah informasi yang memiliki makna atau dengan kata lain sesuai dengan kebutuhan penerima. Informasi memiliki nilai-nilai sebagai berikut :

1. Benar dan Salah. Artinya, informasi selalu berhubungan dengan kebenaran dari suatu kenyataan. Jika informasi salah dipercaya, dampaknya sama dengan jika informasi itu benar.
2. Baru. Artinya, informasi merupakan kebaruan bagi penerimanya.
3. Tambahan. Artinya, informasi bisa berupa perbaruan atau perubahan dari informasi sebelumnya.
4. Korektif. Artinya, informasi bisa untuk melakukan koreksi pada informasi sebelumnya yang salah.
5. Penegas. Artinya, informasi dapat memberikan penegasan bagi informasi sebelumnya sehingga meningkatkan keyakinan penerima.

Penggunaan Informasi

Ciri khas daripada informasi ialah dihubungkannya informasi itu dengan kegiatan-kegiatan perorangan, kegiatan-kegiatan perusahaan, kegiatan-kegiatan organisasi-organisasi sosial maupun

kegiatan-kegiatan pemerintah. Beberapa contoh yang dapat diberikan adalah :²⁰

1. Informasi yang digunakan untuk eksperementasi oleh lembaga-lembaga penelitian.
2. Informasi yang digunakan untuk menciptakan prinsip-prinsip kerja yang lebih efisien oleh ahli-ahli teknologi.
3. Informasi tentang pasaran yang banyak digunakan oleh para usahawan.
4. Informasi tentang sifat-sifat pemilih yang digunakan oleh kaum politisi.
5. Informasi rahasia yang diperlukan dalam kegiatan-kegiatan intellijen, terutama yang menyangkut rahasia negara, dan sebagainya.

Agar supaya mempunyai nilai, informasi harus dianalisa, diterjemahkan ke dalam kegiatan-kegiatan operasional dan dikomunikasikan kepada orang dan/atau mesin yang melakukan tindakan-tindakan atas dasar informasi yang diterimanya.

Dimensi Informasi

Adapun empat dimensi dasar informasi yaitu :²¹

1. Relevansi.

Informasi memiliki relevansi jika informasi tersebut berhubungan dengan masalah yang sedang dihadapi. Pengguna seharusnya dapat memilih data yang diperlukan tanpa harus melewati dahulu sejumlah fakta-fakta yang tidak berhubungan. Data yang relevan dengan pengambilan keputusan yang akan diambil saja yang akan disebut sebagai "informasi".

2. Akurasi.

Idealnya, seluruh informasi seharusnya akurat. Akan tetapi, fitur-fitur yang memberikan kontribusi kepada tingkat akurasi sistem akan menambah biaya dari sistem informasi tersebut. Karena hal ini, para pengguna sering kali terpaksa

²⁰ S.P. Siagian. *Sistem Informasi untuk Pengambilan Keputusan* (Jakarta : Gunung Agung, 1983), hlm. 29-30

²¹ Raymond McLeod dkk. *Sistem Informasi Manajemen (Edisi 10)* (Jakarta : Salemba Empat, 2007), hlm. 43

harus menerima tingkat akurasi yang kurang dari 100 persen. Aplikasi-aplikasi yang melibatkan uang, seperti penggajian, penagihan, dan piutang, berusaha untuk mencapai tingkat akurasi 100 persen. Aplikasi-aplikasi lainnya, seperti peramalan ekonomi jangka panjang dan laporan-laporan statistik, sering kali masih tetap bermanfaat meskipun data yang dipergunakan kurang dari 100 persen akurat.

3. Ketepatan Waktu.

Informasi hendaknya tersedia untuk pengambilan keputusan sebelum situasi yang genting berkembang atau hilangnya peluang yang ada. Para pengguna hendaknya dapat memperoleh informasi yang menguraikan apa yang sedang terjadi saat ini, selain dari apa yang telah terjadi di masa lalu. Informasi yang tiba setelah suatu keputusan diambil tidak akan memiliki nilai yang bermanfaat.

4. Kelengkapan.

Para pengguna hendaknya dapat memperoleh informasi yang menyajikan suatu gambaran lengkap atas suatu masalah tertentu atau solusinya. Namun, sistem hendaknya juga tidak menenggelamkan pengguna dalam lautan informasi. Istilah kelebihan muatan informasi menunjukkan bahwa memiliki informasi yang terlalu banyak juga dapat memberikan kerugian. Pengguna hendaknya dapat menentukan jumlah rincian yang dibutuhkan. Informasi dikatakan lengkap jika memiliki jumlah agregasi yang tepat dan mendukung semua area di mana keputusan akan diambil.

Hubungan Informasi dengan Perpustakaan

John Evan menyatakan bahwa informasi sebagai sumber daya mempunyai prospek terhadap perpustakaan. Prospek tersebut ditekankan pada jasa atau layanan yang diberikan, seperti berikut :²²

1. Peningkatan ketersediaan akses ke sumber informasi melalui jaringan nasional dan internasional.

²² Wiji Suwarno. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan* (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2010), hlm. 78-80

2. Perpustakaan akan dilibatkan dalam menciptakan *database* nonbibliografi dalam tambahan katalog penggunaan.
3. Surat elektronik, faksimile, dan teknologi lain, seperti memperbaiki jasa infrastruktur telekomunikasi dan informasi yang memungkinkan penyediaan jasa pengantaran dokumen dan akses *database* jarak jauh dan jaringan.
4. Terbitan elektronik dapat meningkatkan ketersediaan informasi asing.
5. Kecocokan dan standarisasi sistem akan lebih lanjut mendukung jaringan dan berbagai/*sharing* konsep.

Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan adalah “suatu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan, menyimpan dan memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu, untuk digunakan secara kontinu oleh pemakainya sebagai sumber informasi.”²³

Perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran dan penelitian bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan.²⁴

Pengertian yang lebih umum dan luas dari perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun atau diatur demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.

Pemasyarakatan perpustakaan atau sering disebut sosialisasi perpustakaan adalah upaya atau kegiatan yang dilakukan untuk menempatkan perpustakaan menjadi bagian dari kehidupan dan aktivitas masyarakat. Maksudnya adalah bahwa keberadaan perpustakaan di tengah-tengah masyarakat dimanfaatkan sebagaimana mestinya, sehingga kegiatan perpustakaan dapat berjalan baik dan masyarakat mendapat nilai tambah, baik dalam ilmu pengetahuan, informasi maupun jasa perpustakaan lainnya. Pemasyarakatan perpustakaan dapat dilakukan oleh

²³ Muljani dkk. *Sejarah Perpustakaan dan Perkembangannya di Indonesia* (Yogyakarta : Andi Offset, 1983), hlm. 4

²⁴ Noerhayati S. *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung : Alumni, 1987), hlm. 1

penyelenggaraan/pengelolanya bersama-sama unsur atau pihak lain. Hal tersebut sebaiknya dikembangkan untuk semua jenis perpustakaan, sebab dengan adanya usaha pemasyarakatan yang dilakukan dengan baik, para pengguna dapat mengikuti perkembangan perpustakaan.

Sebagai contoh, perpustakaan Fakultas dimasyarakatkan kepada Mahasiswa, dan para Dosen/Pegawai. Maksudnya untuk menggunakan koleksi bahan pustaka dan fasilitas lain yang ada diperpustakaan Fakultas. Hal yang menarik, misalnya adanya tambahan buku-buku baru, majalah baru, dan lain sebagainya. Pemasyarakatan perpustakaan umum juga dilakukan oleh petugas perpustakaan.

Oleh karena masyarakat pemakai perpustakaan adalah semua Mahasiswa dan Dosen/Pegawai di Fakultas tersebut yang jumlah dan kelompoknya lebih kecil, maka pemasyarakatan perpustakaan dilakukan dengan berbagai cara. Umpamanya membuat papan petunjuk perpustakaan, agar pengguna mengenal dan mengetahui lokasinya. Pemasyarakatan Perpustakaan pada Fakultas juga dapat dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan lembaga pendidikan (sekolah), lembaga swadaya masyarakat, dan penerbit/toko-toko buka, karena tersebut mempunyai misi yang sama atau paling tidak, berdekatan, yaitu untuk memajukan dunia ilmu pengetahuan.

Kerjasama serupa dapat dilakukan dengan antar sesama perpustakaan, dokumentasi, dan unit-unit informasi lainnya. Caranya, misalnya mengadakan kerjasama pengelolaan, layanan, membuat kesepakatan, dan membentuk organisasi profesi. Hal yang sama dapat dilakukan oleh perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, dan peerperpustakaan yang lain. Karena dengan adanya pemasyarakatan perpustakaan yang terus menerus dilakukan maka semua informasi dan perkembangan perpustakaan dapat terus diikuti oleh masyarakat pemakainya masing-masing.

Tujuan perpustakaan

Tujuan perpustakaan adalah agar tercipta masyarakat yang terdidik, terpelajar, terbiasa membaca dan berbudaya tinggi. Dan oleh karena itu orang masuk ke perpustakaan bertujuan untuk :

1. Dapat mengikuti peristiwa dan perkembangan dunia terakhir melalui berbagai sumber bacaan.

2. Secara tidak langsung mendapat pengajaran pendidikan. Cara belajar itu disebut disebut otodidak, belajar sendiri, terutama bagi mereka yang tidak sedang duduk dibangku sekolah/kuliah. Sebaiknya bagi yang sedang mengikuti pendidikan formal, belajar di perpustakaan merupakan salah satu cara untuk menambah dan meningkatkan ilmu pengetahuan. Dengan begitu diharapkan mampu menyelesaikan pendidikannya tepat waktu dan memperoleh hasil yang memuaskan.
3. Selain memupuk kemampuan dan kepercayaan diri setelah menguasai banyak informasi dan ilmu pengetahuan, seseorang yang rajin ke perpustakaan akan memperoleh kenikmatan dan kepuasan, sebab kebutuhan jiwanya dapat diisi dengan apa yang ia senangi.

Peran sebuah perpustakaan adalah bagian dari tugas pokok yang harus di jalankan di dalam perpustakaan. Peranan yang dapat dijalankan oleh perpustakaan antara lain adalah : ²⁵

1. Perpustakaan merupakan media atau jembatan yang menghubungkan antara sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan dengan para pemakainya.
2. Perpustakaan mempunyai peranan sebagai sarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara sesama pemakai, dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani.
3. Perpustakaan dapat berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca, kegemaran membaca, kebiasaan membaca, dan budaya baca, melalui penyediaan berbagai bahan bacaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu apabila tidak ada perpustakaan, ayau perpustakaan yang ada kurang berperan dengan baik, mungkin anggota masyarakat yang baru belajar membaca, atau sedang membiasakan diri membaca, dan yang membutuhkan sumber bacaan, dapat berkurang secara perlahan-lahan dan hilang semangatnya.

²⁵ Sutarno. *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta : Yayasan Obor Indonesia, 2003), hlm. 55-56

4. Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
5. Perpustakaan merupakan agen perubahan, agen pembangunan, dan agen kebudayaan umat manusia. Sebab berbagai penemuan, sejarah, pemikiran, dan ilmu pengetahuan yang ditemukan pada masa yang lalu, yang direkam dalam bentuk tulisan atau bentuk tertentu yang disimpan di perpustakaan dapat diperelajari, diteliti, dikaji, dan dikembangkan oleh generasi sekarang, dan kemudian dipergunakan sebagai landasan penuntun untuk merencanakan masa depan yang lebih baik.
6. Perpustakaan berperan sebagai lembaga pendidikan nonformal bagi anggota masyarakat dan pengunjung perpustakaan. Mereka dapat belajar secara mandiri, melakukan penelitian, menggali, memanfaatkan dan mengembangkan sumber informasi dan ilmu pengetahuan.
7. Perpustakaan dapat berperan sebagai pembimbing dan memberikan konsultasi kepada pemakai atau melakukan pendidikan pemakai.
8. Perpustakaan berperan dalam menghimpau dan melestarikan koleksi bahan pustaka agar tetap dalam keadaan baik semua hasil karya umat manusia yang tak ternilai harganya.
9. Perpustakaan dapat berperan sebagai ukuran atas kemajuan masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan dan pemakaian perpustakaan. Sebab masyarakat yang sudah maju dapat ditandai dengan adanya perpustakaan yang sudah maju pula, sebaliknya masyarakat yang sedang berkembang biasanya belum memiliki perpustakaan yang memadai.
10. Secara tidak langsung, perpustakaan yang berfungsi dan dimanfaatkan dengan baik, dapat ikut berperan dalam mengurangi dan mencegah kenakalan remaja seperti tawuran, penyalahgunaan obat-obat terlarang, dan tindak indisipliner.

Perpustakaan Fakultas pada Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai “jantung universitas”, karena tanpa perpustakaan tersebut maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin kurang optimal. Dilihat dari penyelenggaraannya perpustakaan fakultas pada perguruan tinggi dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi yang bersangkutan, namun untuk pengembangannya dapat saja menjalin kerja sama dengan pihak lain, sedangkan pemakaiannya adalah masyarakat perguruan tinggi yang terdiri atas para staf pengajar (dosen), mahasiswa, peneliti, dan mereka yang terlibat di dalam kegiatan akademi.

Perpustakaan fakultas pada perguruan tinggi sering disebut dengan “research library” atau perpustakaan penelitian karena memang untuk sarana meneliti, dan meneliti merupakan salah satu kegiatan utama di perguruan tinggi. Sebagai perpustakaan penelitian maka koleksinya harus disesuaikan dengan seluruh fakultas, jurusan, dan program serta mata kuliah yang baik berupa buku-buku, majalah, jurnal ilmiah, maupun bahan pustaka yang lain. Pada perguruan tinggi atau universitas keberadaan perpustakaan, ada pada masing-masing fakultas atau jurusan, namun ada juga yang sudah terpusat, yang sering disebut dengan Unit.

Pelaksana Teknis Perpustakaan

Perpustakaan khusus merupakan tempat penelitian dan pengembangan, pusat kajian, serta penunjang pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia/pegawai. Dalam hal-hal tertentu orang luar, dapat diperbolehkan menggunakan perpustakaan, misalnya untuk suatu penelitian, setelah mendapat izin atau rekomendasi dari pejabat yang berwenang/berkepentingan. Perpustakaan tersebut disebut perpustakaan khusus, karena kekhususan koleksi dan pemakainya, tempatnya, dan pengelolaannya. Sedangkan istilah perpustakaan kedinasan, karena tugas dan fungsinya berkaitan dengan tugas-tugas kedinasan yang harus ditunjang.

Tugas Perpustakaan Fakultas pada Perguruan Tinggi

Tugas utama perpustakaan adalah berperan aktif melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan perpustakaan tersebut, dengan cara :²⁶

1. Menyediakan, menyiapkan, mengelola dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya yang sesuai dengan keperluan organisasi dan masyarakat pemakai.
2. Mendayagunakan koleksi, berupa penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana, serta menginformasikan/mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat.
3. Melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai.
4. Bekerja sama dengan perpustakaan Perguruan Tinggi (Universitas) dalam rangka pemanfaatan koleksi, sarana prasarana perpustakaan secara bersama-sama untuk kepentingan pemakai.
5. Menjalin hubungan baik dengan pihak pimpinan pembina, mitra kerja dan unit-unit kerja terkait dengan kelancaran pelaksanaan tugas layanan.
6. Memasyarakatkan perpustakaan.
7. Melakukan kajian dan pengembangan.
8. Melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan koleksi.
9. Melaksanakan pendidikan masyarakat pemakai.
10. Melaksanakan pengelolaan (manajemen) dan tata usaha, termasuk pengembangan staf dan pegawai serta peningkatan sarana prasarana perpustakaan.

²⁶Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : Elex Media Komputind 2004), hlm. 37

Adapun fungsi perpustakaan dapat dilihat dari segi proses pelayanannya yaitu sebagai:²⁷

1. Pusat pengumpulan informasi.
2. Pusat pelestarian informasi.
3. Pusat pengelolaan informasi.
4. Pusat pemanfaatan informasi.
5. Pusat penyebarluasan informasi.

Layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan, jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilaksanakan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan pengguna adalah kegiatan melayani koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan.

Kesimpulan

Perpustakaan pada Fakultas bahwa layanan jasa perpustakaan dan informasi yang diselenggarakan oleh perpustakaan Fakultas berupa layanan penyediaan bahan pustaka dan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai perpustakaan dan mahasiswa pada umumnya dengan mendayagunakan sumber informasi yang merupakan koleksi perpustakaan Fakultas maupun sumber informasi yang lain yang bisa didapatkan dalam rangka memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Sistem layanan yang terdapat di Perpustakaan fakultas yaitu Sistem Layanan Terbuka yang berada di Fakultas Perguruan Tinggi. Dengan adanya sistem layanan tertutup yang berada di Fakultas seperti itu, mungkin ada beberapa kekurangan seperti tidak bisa melihat referensi-referensi yang lain dan pemakai hanya bisa memakai atau membacanya di perpustakaan tersebut, sedangkan

²⁷ Suharto Abdul Majid. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2009), hlm.46-47

pemakai perpustakaan membutuhkan banyak waktu untuk membaca bahan-bahan pustaka yang dipinjamnya. Oleh karena itu pemakai perpustakaan akan lebih puas lagi atau lebih senang lagi jika bahan pustaka yang dipinjam bisa dapat dibawa pulang.

Daftar Pustaka

- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elex Media Komputindo, 2004.
- Charles. W, *Pemasaran*, Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Eti Rochaety dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2001.
- H. Engkoswara dkk, *Administrasi Pendidikan*, Bandung : Alfabeta, 2011.
- Himpunan Perundang-undangan Republik Indonesia Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Ibnu Syamsi, *Efisiensi, Sistem, Dan Prosedur Kerja*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2004.
- Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1994.
- Muljani dkk, *Sejarah Perpustakaan dan Perkembangannya di Indonesia*, Yogyakarta : Andi Offset, 1983.
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik dan Customer Satifcation*, Bandung : Alumn, 2007.
- Noerhayati S, *Pengelolaan Perpustakaan*, Bandung : Alumni, 1987.
- Philip Kotler dkk, *Manajemen Pemasara*, Yogyakarta : ANDI, 2000.
- Raymond McLeod dkk, *Sistem Informasi Manajemen (Edisi 10)*, Jakarta : Salemba Empat, 2007.
- Siagian, S.P, *Sistem Informasi untuk Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Gunung Agung, 1983.
- Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009.
- Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta : Yayasan Obor Indonesia, 2003.
- Tatang M. Amirin, *Pokok-Pokok Teori Sistem*, Jakarta : CV. Rajawali, 1989.

Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*,
Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2010.

William J Stanton, *Prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga, 1993.