

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS INKLUSI SOSIAL**QUALITY OF LIBRARY SERVICES BASED ON SOCIAL INCLUSION****Ade Muhammad Sa'ban¹, Agus Suarman Sudarsa^{2*}, Oetje Subagdja³**^{1,2,3} Magister Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana, Universitas Djuanda, Indonesia*Korenspondensi: Agus Suarman Sudarsa, Email: agus.suarman.sudarsa@unida.ac.id**ABSTRACT**

Libraries with the concept of social inclusion, apart from being a place for reading, can also channel ideas through activities, training, and coaching. This research aims to determine the quality of library services with the concept of social inclusion in the city of Sukabumi. The use of theory in this study is based on service quality. The method used is qualitative with a unit of analysis descriptive approach. This research has results that show a quality of service with the concept of social inclusion in Sukabumi City, which is said to be good; this is indicated by the accreditation status, which achieves an A value. It can be indicated by the dimensions of service quality, including tangible, which is characterized by a strategic library location and the availability of facilities and infrastructure adequate; reliability is characterized by the existence of a service flow that is not convoluted and is supported by service officers who always serve on time, Responsiveness is characterized by the presence of speed of officers in responding to various needs or complaints from the community, characterized by the presence of service officers who are always ready standby is in every room and assurance can be described by having extensive knowledge of officers, officers having outstanding ethics and being honest in providing services.

Keywords: Social Inclusion; Service quality; Library.

ABSTRAK

Perpustakaan dengan konsep inklusi sosial, selain tempat membaca saja melainkan dapat menjadi tempat menyalurkan ide-ide melalui kegiatan-kegiatan ataupun pelatihan dan pembinaan penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan dengan konsep inklusi sosial di kota sukabumi. Penggunaan teori dalam penelitian ini yaitu berdasarkan kualitas pelayanan. Penggunaan metode adalah kualitatif dengan unit analisis pendekatan deskriptif. Penelitian ini mempunyai hasil yang menunjukkan terdapat kualitas pelayanan dengan konsep inklusi sosial di Kota Sukabumi dikatakan baik, hal tersebut ditandai status akreditasi yang mencapai nilai A. Hal demikian dapat ditandai dengan dimensi kualitas pelayanan diantaranya tangible dicirikan dengan lokasi perpustakaan yang strategis serta terdapatnya sarana dan prasarana yang memadai, reliability dicirikan dengan terdapatnya alur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan di dukung dengan pelayanan petugas yang selalu melayani dengan tepat waktu, Responsiveness dicirikan dengan terdapatnya kecepatan petugas dalam merespon berbagai kebutuhan ataupun keluhan masyarakat, dicirikan dengan adanya petugas pelayanan yang selalu siap siaga berada di setiap ruangan dan assurance dapat dicirikan dengan terdapatnya pengetahuan petugas yang luas, petugas mempunyai etika yang sangat baik dan mempunyai sifat yang jujur dalam melakukan pelayanan.

Kata kunci: Inklusi Sosial; Kualitas Pelayanan; Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu sumber pusat pembelajaran yang dapat meningkatkan kemampuan literasi untuk mengembangkan potensi diri dan pengetahuan sehingga seseorang yang mempunyai kemampuan literasi dapat memahami potensi sebagai sarana pengembangan diri. Kemampuan literasi dapat diartikan sebagai pemahaman dalam kemampuan membaca dan menulis, akan tetapi pada zaman saat ini yang sedang memasuki era digitalisasi, literasi tidak cukup hanya diartikan sebatas kemampuan membaca dan menulis, maka literasi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, hal demikian sesuai dengan Kharizmi (2015) meliputi pengetahuan dasar, pengetahuan ilmiah, pengetahuan ekonomi, pengetahuan teknologi, pengetahuan visual, literasi informasi, budaya pengetahuan multikultural dari perspektif kesadaran global (total awareness). Lantas, apa itu literasi di era digital (digital-based mass Literacy) atau biasa disebut dengan multikulturalisme.

Tingkat kemampuan literasi di Indonesia menurut staf ahli Menteri Dalam Negeri menunjukkan data bahwa rendahnya literasi WNI berada pada peringkat 62 dari total 70 negara yang disampaikan pada rapat koordinasi perpustakaan nasional tahun 2021. Hal ini sejalan dengan survei dirilis oleh Program for International Student Assessment (PISA) yang diterbitkan oleh Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) pada tahun 2019. UNESCO menetapkan standar minimal terdapat 3 buah buku baru untuk setiap orang dalam setiap tahun sedangkan total penduduk dengan bahan bacaan memiliki rasio sebesar 0,09. Dalam artian sebuah buku dinantikan setiap tahunnya oleh 90 orang, maka indeks Indonesia memiliki minat baca yang paling rendah (Sumber: <https://perpustakaan.kemendagri.go.id/?p=4661>, diakses 15/02/2022 pukul 21:50 WIB). Oleh karena itu, perlu adanya

layanan perpustakaan yang berkualitas dapat menarik minat baca penduduk Indonesia sehingga tingkat literasi di Indonesia dapat berkembang dengan adanya pengembangan perpustakaan.

Salah satu arah pengembangan perpustakaan dengan konsep inklusi sosial berperan untuk membangun dan meningkatkan angka literasi masyarakat pada era digital. Keterampilan membaca diperoleh bukan hanya di sekolah, namun bisa di pusat pembelajaran lainnya, termasuk diperpustakaan. Literasi dipandang faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pada diri dan pemberdayaan masyarakat, khususnya remaja dan anak-anak. Bagi warga Indonesia yang berpendidikan rendah, pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kualitas kegiatan membaca di garis dasar. Dengan kata lain, membaca dan mencari informasi diorientasikan sebagai cara membantu manusia mengatur kehidupan dan urusan sehari-hari (Darmawan, 2019). Dengan demikian, perpustakaan yang berbasis inklusi sosial dapat berperan penting dalam mengembangkan minat baca dan gerakan literasi masyarakat untuk membentuk budaya membaca dan literasi informasi di masyarakat, dapat mencerdaskan kehidupan bangsa, agama dan cendekiawan, kecerdasan kognitif, afektif dan kinestetik komunitas.

Adapun perpustakaan yang menjalankan program perpustakaan dengan konsep inklusi sosial yaitu perpustakaan di Kota Sukabumi. Berdasarkan hasil pengamatan di perpustakaan kota sukabumi, maka masih terdapat beberapa keterampilan yang dianggap masih perlu dikembangkan sehingga layanan perpustakaan di kota sukabumi masih belum optimal. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan konsep inklusi sosial di kota Sukabumi.

METODE PENELITIAN

Kotler dalam Lukman (2000) Pelayanan dimaksudkan dapat menguntungkan suatu kelompok dan memberikan kepuasan. Sedangkan Kasmir, (2016) kemampuan seseorang untuk memuaskan pelanggan sesuai standar adalah pelayanan. Kapasitas ini dinyatakan melalui sumber daya manusia dan fasilitas, infrastruktur yang dimiliki. Sinambela (2008) Pelayanan publik termasuk pemuasan masyarakat oleh penyelenggara.

Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Hardiansyah (2011) mengemukakan lima dimensi kualitas Layanan khusus adalah: faktor berwujud dengan memberikan pelayanan akurat, daya tanggap mengacu pada agen kemauan dan kemauan untuk membantu penerima layanan dan memberikan layanan secara tepat waktu. Agen yang cepat dan empati, petugas santai dan perilaku asertif (aman) berpotensi memperkuat kepercayaan bagi penerima pelayanan. Malawa (2019) mengemukakan konsep inklusi muncul pada tahun 1970-an di eropa. Dengan demikian konsep inklusi sosial dapat diartikan sebagai pembangunan kesejahteraan yang di Ini melibatkan masyarakat sebagai aktor utama dengan tujuan menciptakan masyarakat sejahtera dalam kehidupannya serta mempunyai rasa aman, nyaman dan adil.

Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan perpaduan deskriptif. Metode deskriptif untuk menggambarkan wawasan tentang objek yang akan diteliti dengan objek data dan sampel yang dikumpulkan tanpa melakukan analisis dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2012).

Analisis data bersifat induktif kemudian kualitatif cenderung signifikansi dari pada umum (Sugiyono, 2017). Informan penelitian adalah orang-orang yang mengetahui latar belakang dan latar belakang penelitian (Moleong, 2015).

Teknik pengumpulan data berdasarkan pada pendapat Harahap

(2020) yang menguraikan observasi, wawancara, catatan lapangan dan elisitasi dokumen. Adapun proses analisis sesuai dengan data yang di dapatkan (Sugiyono, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial Kota Sukabumi merupakan layanan yang dapat menjembatani masyarakat, komunitas-komunitas, organisasi-organisasi ataupun lembaga lainnya yang berada di wilayah kota sukabumi dalam melakukan pemberdayaan masyarakat ataupun memunculkan dan mengembangkan potensi masyarakat dengan pelibatan masyarakat didalamnya. Sehingga dalam hal ini, perpustakaan dapat berkomitmen dalam peningkatan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat pengguna melalui perpustakaan. Oleh karena itu, dalam melakukan peningkatan layanan perpustakaan berbasis inklusi social dengan Berdasarkan hasil:

Pertama, kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial di Kota Sukabumi dapat dikatakan berkualitas jika terdapat aspek Tangible (Wujud Fisik) sebagai sarana dan prasarannya. Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana perpustakaan kota sukabumi dapat dikatakan sudah baik dan memadai dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal demikian, dapat ditandai dengan terdapatnya suatu lokasi yang strategis sehingga mudah di jangkau oleh masyarakat karena lokasinya terletak di tengah-tengah kota, terdapatnya ruang pelayanan perpustakaan mumpuni yang mempunyai fasilitas lengkap baik dalam penunjang alat, kebersihan dan keamanan seperti tersedianya komputerisasi, wifi, buku-buku yang relevan, tempat duduk yang nyaman, cctv, ac, ruang baca, sirkulasi, referensi, multi media, ruang anak, BI Corner, Toilet, Mushola, ruang laktasi dan ruang tunggu, selain itu terdapat juga kerapihan petugas dalam berpakaian yang sudah

sesuai dengan aturan sehingga dapat membuat suasana baik bagi masyarakat pengunjung saat melakukan pelayanan.

Kedua, kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial di Kota Sukabumi dapat dikatakan berkualitas jika terdapat aspek Reliability (Keandalan) dalam melakukan pelayanan dilakukan dengan akurat dan andal. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sudah baik, hal ini dapat ditandai dengan terdapatnya keandalan petugas dalam melakukan pelayanan sehingga pelayanan dilakukan dengan sederhana, cepat dan tidak merepotkan. Demikian pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat efektif dan efisien karena sudah terdapat standar-standar pelayanan seperti terdapatnya layanan perpustakaan berbasis digital, terdapatnya standar pelayanan peminjaman buku, pengembalian buku, perpanjangan peminjaman buku, izin kunjungan, izin pelaksanaan kegiatan dan lain sebagainya yang telah disesuaikan dengan jam pelayanan waktu buka ataupun tutup.

Ketiga, kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial di Kota Sukabumi dapat dikatakan berkualitas jika terdapat aspek responsiveness (ketanggapan) dalam memberikan pelayanan dapat mendukung. Adapun pemberian pelayanan sudah baik yang ditunjukkan melalui terdapatnya respon secara cepat dari petugas ataupun pustakawan dalam menanggapi pertanyaan ataupun keluhan dari masyarakat pengunjung seperti petugas dapat memproses dengan cepat dalam peminjaman buku/gedung yang diajukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keempat, kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial di Kota Sukabumi dapat dikatakan berkualitas jika adanya aspek assurance (jaminan) dalam penjaminan mutu informasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa terdapatnya penjaminan mutu informasi yang baik. Hal

tersebut dapat ditandai dengan terdapatnya 8 (delapan) pustakawan di perpustakaan kota sukabumi yang ditempatkan pada setiap area sehingga dapat terjaminnya mutu dalam penyampaian informasi kepada pemustaka. Dalam artian, pustakawan/petugas memiliki pengetahuan yang baik ketika memberi penjelasan terkait pelayanan kepada masyarakat pengunjung dan mempunyai pengetahuan tentang perpustakaan berbasis inklusi sosial, pustakawan/petugas mempunyai etika yang baik sehingga sopan dan ramah dalam melayani masyarakat pengunjung, pustakawan/ petugas jujur dan amanah dalam pelayanan, dan dengan adanya pustakawan/petugas yang ada pada setiap ruangan dapat menjamin ketenangan dan keamanan lingkungan di dalam maupun di luar perpustakaan.

Kelima, kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial di Kota Sukabumi dapat dikatakan berkualitas jika aspek terdapat empathy (empati) dalam memahami perasaan masyarakat pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan petugas/pustakawan pada saat melakukan pelayanan dikatakan sudah baik karena dapat memahami perasaan masyarakat pada saat berkunjung. Hal ini ditandai dengan terdapatnya kemudahan masyarakat pengunjung dalam menghubungi atau menemui petugas pelayanan sehingga masyarakat merasa mudah dalam mendapatkan informasi secara jelas dan akurat, terdapatnya penyampaian informasi dari petugas/pustakawan Gunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat pengunjung sehingga dapat terpenuhinya setiap kebutuhan masyarakat pengunjung secara spesifik.

Hasil penelitian kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial kota sukabumi merupakan suatu perubahan dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat baik dari segi literasi maupun

dari segi pelatihan dan pembinaan sehingga kedepannya dapat mensejahterakan kehidupan masyarakat karena telah mumpuninya pengetahuan yang didapatkan. Konsep dalam peningkatan layanan perpustakaan berbasis inklusi social. Pendekatan konsep ini bertujuan memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan layanan perpustakaan berbasis inklusi social berdasarkan dengan dimensi kualitas pelayanan.

Berdasarkan pengukuran pada dimensi ini, menunjukkan hasil terdapat proses peningkatan layanan perpustakaan berbasis inklusi social yang ditandai dengan adanya kesesuaian dimensi kualitas pelayanan dan tidak terlepas dari faktor pendorong dan penghambat di dalamnya, namun berdasarkan hasil penelitian perlu adanya pengukuran dari aspek kepemimpinan, baik dari kepemimpinan tingkat dinas, daerah ataupun OPD lainnya sehingga semuanya berkolaborasi dan dapat memunculkan aspek-aspek yang mempengaruhi dalam peningkatan layanan menjadi berkualitas dan memunculkan upaya-upaya peningkatan menjadi lebih baik lagi. Jadi bisa terwujudnya kesejahteraan khususnya bagi masyarakat sekitarnya.

Adapun faktor pendorong dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi social di perpustakaan kota sukabumi yaitu: banyak dukungan dan banyak melakukan kerjasama dari berbagai pihak, banyak kegiatan yang melibatkan kegiatan masyarakat, mempunyai dorongan yang penuh dari berbagai kalangan seperti komunitas-komunitas, dan dukungan kompetensi pegawai baik itu melalui pelatihan-pelatihan ataupun bimbingan teknis.

Sedangkan faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi social di perpustakaan kota sukabumi yaitu: masyarakat masih belum sepenuhnya begitu faham terhadap layanan

perpustakaan berbasis inklusi social, kurangnya responsive dari kesekretariatan dalam hal pengadaan ataupun perbaikan sarana dan prasarana, kurang kondusif dalam pelayanan karena masih tergabungnya antara gedung sekretariat dengan perpustakaan, belum adanya tenaga IT di perpustakaan kota sukabumi untuk mendukung proses digitapisasi, tidak adanya lulusan pustakawan murni, dan terdapatnya pedagang-dagang di area jalan menuju perpustakaan.

Adapun upaya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan diantaranya:

1. Mempercepat dan mendistribusikan layanan perpustakaan masyarakat melalui pendirian perpustakaan umum di setiap kecamatan, pembangunan perpustakaan desa dan pembelian mobil dan sepeda motor untuk perpustakaan keliling, serta penghapusan peminjaman buku. perpustakaan potensial melalui model kolaboratif;
2. Peningkatan jumlah dan ragam koleksi bahan pustaka dapat mendukung terwujudnya minat dan budaya membaca masyarakat serta pengembangan sarana perpustakaan berbasis teknologi informasi yang tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat;
3. Membangun kapasitas masyarakat dengan melakukan kegiatan partisipatif masyarakat di perpustakaan bekerja sama dengan pemangku kepentingan daerah lainnya berupa saran atau konsultasi dan melaksanakan demonstrasi berbagai keterampilan untuk mengajarkan kemandirian dan pengembangan masyarakat;
4. Peningkatan pengelolaan arsip di seluruh perangkat daerah melalui penginderaan, pelatihan, orientasi, pendampingan, pemantauan dan evaluasi akan mendorong tercapainya good governance, clean handling di daerah;

5. Perbaiki infrastruktur perpustakaan dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan masyarakat di perpustakaan dan repositori;
6. Ketersediaan SDM (perpustakaan dan arsiparis) di segala bidang akan mendorong kinerja pelayanan publik di bidang perpustakaan dan kearsipan;
7. Penguatan pengarusutamaan gender (anak, lanjut usia, difabel, laki-laki atau perempuan) dalam layanan perpustakaan;
8. Memperkuat promosi literasi di kalangan masyarakat melalui pendirian pusat pendidikan media;
9. Memahami transformasi sosial holistik perpustakaan, khususnya pendekatan layanan dalam meningkatkan kualitas hidup.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi social merupakan sector yang dapat mendorong suatu perubahan, sehingga adanya pengembangan dalam suatu layanan yang dapat meningkatkan pelayanan, khususnya dalam layanan perpustakaan berbasis inklusi social yang dapat mendukung perubahan dalam berbagai peningkatan karena dengan adanya kualitas layanan yang meningkat maka dapat menarik peminat pengunjung yang dapat meningkatkan literasi masyarakat, keterampilan dan keahlian masyarakat sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan.

Dengan demikian, hal tersebut mengacu berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan dalam meningkatkan layanan perpustakaan berbasis inklusi social Kota Sukabumi berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan sudah baik dapat ditandai dengan status akreditasi yang mencapai nilai A. Hal demikian dapat ditandai dengan dimensi kualitas pelayanan dan perubahan perpustakaan berbasis inklusi sosial. Dalam dimensi kualitas pelayanan ditandai dengan lima aspek. Pertama, tangible dicirikan dengan

lokasi perpustakaan lokasi yang strategis dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sehingga menimbulkan kenyamanan dan keamanan. Namun Dalam hal ini perlu dilakukan penguatan sarana dan prasarana seperti penambahan ac, penambahan Gedung yang dapat menjadi pemisah kesekretariatan dan perpustakaan. Kedua, reliability dicirikan dengan terdapatnya alur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan di dukung dengan pelayanan petugas yang selalu melayani dengan tepat waktu. Namun dalam aspek ini perlu adanya peningkatan kualitas SDM khususnya SDM yang sesuai dengan keahliannya seperti ahli pustakaaan dan ahli IT. Ketiga, Responsiveness dicirikan dengan terdapatnya kecepatan petugas dalam merespon berbagai kebutuhan ataupun keluhan masyarakat sehingga dapat ditangani dengan ramah, cepat dan memuaskan pelanggan atas pelayanannya. Namun dalam hal ini masih belum cepatnya pihak kesekretaruatan dalam merespon berbagai kebutuhan pelayanan dengan cepat seperti pengadaan ac dan lainnya sehingga menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada pengunjung yang menyampaikan keluhan-keluhannya. Keempat, emphat dicirikan dengan adanya petugas pelayanan yang slalu siap siaga berada di setiap ruangan sehingga dengan mudah pemustaka ataupun pengunjung dapat bertanya, dalam menyampaikan informasi petugas menyampaikannya dengan Bahasa yang mudah dimengerti, jelas, akurat sehingga dpat dengan mudah difahami dengan spesifik oleh pengunjung. Kelima, assurance dapat dicirikan dengan terdapatnya pengetahuan petugas yang luas, petugas mempunyai etika yang sangat baik dan mempunyai sifat yang jujur dalam melakukan pelayanan sehingga para pengunjung merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan dan merasa aman dengan kejujuran para petugas,

selain itu terdapat juga cctv yang tersimpan disetiap ruangan yang dapat menjadikan para pengunjung lebih merasa aman dan terdapatnya petugas disetiap ruangan yang dapat menjadikan ruangan terjamin keamanan dan kenyamanannya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengusulkan beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan membangun perpustakaan Kota Sukabumi menjadi lebih baik lagi, diantaranya:

1. Perlu adanya penambahan tenaga ahli IT (Ilmu Teknologi) untuk peningkatan layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial sehingga adanya peningkatan layanan dalam proses digitalisasi dan terjaminnya keamanan seperti pengaktifan website, pengurusan sosmed dan perbaikan-perbaikan teknologi di perpustakaan Kota Sukabumi.
2. Perlu penambahan pustakawan karna pustakawan saat ini masih dikatakan relative kurang.
3. Perlu penambahan sarana dan prasarana yang dapat menunjang berbagai kebutuhan masyarakat seperti penambahan ac, pengadaan gedung pemisah antara gedung kesekretariatan dengan gedung perpustakaan sehingga dapat meningkatkan ketenangan dan kenyamanan didalamnya.
4. Perlu adanya peningkatan sosialisasi, pengontrolan dan evaluasi terkait dengan perpustakaan berbasis inklusi sosial sehingga kedepannya dapat menjadikan peningkatan layanan dalam semua aspek yang dapat menjadikan layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial menjadi maksimal dan dampaknya bisa terasa oleh masyarakat.
5. Perlu adanya penganggaran untuk menunjang kegiatan pada hari sabtu dan minggu sehingga pustakawan dapat melayani dengan sepenuh hati

atas kegiatan layanan berbasis inklusi sosial.

6. Perlu adanya pembuatan sukabumi couter sehingga tersedianya kekhususan koleksi terkait sukabumi.
7. Perlu adanya penataan pada jalan menuju perpustakaan sehingga tidak ada kemacetan pada perjalanan menuju perpustakaan.
8. Terdapatnya komitmen dan kesadaran para pihak atau stakeholder dalam mendukung peningkatan layanan dalam memfasilitasi terkait kebutuhan masyarakat dalam pemberdayaan sesuai dengan semangat transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial.
9. Diadakan pelatihan dan bimbingan untuk pustakawan ditingkat Lembaga

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, H. (2019). *Sosialisasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial*. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kharizmi, M. (2015). *Feldpostbrief des Staatlichen Gymnasiums Dresden-Neustadt*. Jupendas: Jurnal Pendidikan Dasar, 2(2), 11–21. <https://www.neliti.com/id/publications/71420/kesulitan-siswa-sekolah-dasar-dalam-meningkatkan-kemampuan-literasi>
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Malawa, S. (2019). *Model Dan Konsep Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Di Era Digital*.
- Moleong, L. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian*

Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian

Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. (2018). Metode Penelitian kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.