

# KUALITAS PELAYANAN *E-LIBRARY* (PERPUSTAKAAN ELEKTRONIK) DI PERPPUSTAKAAN WILAYAH SOEMAN HS PROVINSI RIAU

**Rahayu Suprianti**

Email : [rahayu.suprianti@yahoo.co.id](mailto:rahayu.suprianti@yahoo.co.id)  
Pembimbing : Abdul Sadad S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus bina widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12.5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRACT

**Rahayu Suprianti. 1201135248. The quality of E-Library service (The Electronic Library) at the Soeman Hs library in the Province of Riau. Lecture : Abdul Sadad, S.Sos, M.Si.**

Research is a study to describe e-library services. the electronic (E-library) is a library that holds data those in the (writing), pictures, voices in the form of electronic files and distribute them using electronic protocol via computer networks. Based on observation, the problems that happened is the lack of attention for facility of the library completeness e-library and management of devices those are not optimal.

The research is to determine and analyze service quality e-library (the library email) in the Soeman Hs Libarary in the Province of Riau and to determine and analyze the factors that affect the quality of e-library services (the library email) at the Soeman Hs library in the Province of Riau.

The concept of the theory that used is the service has the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empaty. This study is using the method of qualitative research with data collection is descriptive. In the collection of data the author uses of the interview techniques, observation, and documentation. The key informants as a source of information and analyze of data.

The conclusion of the research the Soeman Hs library has good enough quality in served the community and in according with what is expectation by the visitors the library, and to complete the facilities and infrastructure, especially e-library is less to the amount of hardware that's available, you know the factors those affect the quality of service in the Soeman Hs library are the facilities and infrastructure those are not adequate and human resources (HR) who lacks educational background of the library is needed.

**Keywords : Service, E-Library**

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tantangan baru teknologi informasi khususnya untuk para penyedia

informasi adalah bagaimana menyalurkan informasi dengan akurat, cepat, tepat, dan global. Perpustakaan termasuk kedalam salah satu penyedia informasi yang keberadaannya sangat

penting, maka mau tidak mau harus memikirkan kembali bagaimana bentuk yang tepat untuk menjawab tantangan ini, salah satunya adalah dengan adanya jaringan komputer sebagai media informasi untuk menjawab tantangan tersebut, teknologi informasi sendiri merupakan perpaduan dari jaringan komputer, komunikasi, data dan interaksi dengan pengguna lainnya.

Perpustakaan sebagai aset vital dan *trade mark* akan tumbuh kreatif dan mampu bersaing jika dihargai dan ditempatkan dalam wadah dan struktur strategis. Perpustakaan adalah suatu organisasi yang dibentuk oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah, dapat juga dibentuk oleh sekelompok masyarakat, baik di kota maupun di desa, semua mempunyai suatu tujuan yang sama yaitu menyediakan bahan bacaan untuk masyarakat, baik yang berupa buku maupun bukan buku, baik yang tercetak maupun yang bukan tercetak.

Paradigma perpustakaan yang kini berkembang yaitu dari fisik ke maya, dari *manual* ke *otomatis*, dari *monomedia* ke *multimedia*, dari lokal ke global dan dari *isolasi* ke *kolaborasi*, memungkinkan perpustakaan untuk membantu mewujudkan visi perpustakaan mencapai pelayanan yang terbaik dan terunggul, ditengah perkembangan kemajuan teknologi informasi dewasa ini, perpustakaan perlu melakukan terobosan baru guna meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan kepada penggunanya, hal ini bisa dilakukan antara lain dengan menerapkan *e-library*.

*E-library* atau perpustakaan elektronik yang merupakan penyimpanan informasi, dokumen, *audiovisual*, dan materi grafis yang tersimpan dalam berbagai jenis media berkisar dari, misalnya buku cetak, majalah, laporan dan poster hingga ke *mikrofilm*, *slid*, *film*, *video*, *compact disc*, *audio tapes*, *optical disc*, *pita magnetis*,

*disket* atau *floppy disc*, serta media lain yang tengah dikembangkan. *E-library* merupakan salah satu bentuk kemajuan di bidang teknologi informasi. Definisi teknologi informasi itu sendiri adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah serta menyebarkan informasi. Perkembangan perpustakaan elektronik bagi pengelola perpustakaan bertujuan untuk membantu atau mempermudah pekerjaan dipergustakaan, sehingga proses pengelolaannya menjadi lebih efektif dan efisien, fungsi dari otomatis perpustakaan adalah menitik beratkan pada bagaimana cara mengontrol sistem administrasi layanan secara otomatis atau terkomputerisasi.

Beberapa perpustakaan telah memulai langkah ke perpustakaan elektronik, ada pula perpustakaan yang telah mendigitalisasikan sistem temu balik serta sistem jasanya. Hanya saja mengingat teknologi informasi tidak hanya terbatas pada perangkat keras (alat) dan perangkat lunak (program), tetapi juga mengikut sertakan manusia serta tujuan yang ditentukan maka penggunaan teknologi informasi terutama sistem *e-library* sebagai pilihan dalam mengembangkan perpustakaan tersebut perlu memperhatikan beberapa aspek diantaranya aturan dan kemampuan dari perpustakaan yang bersangkutan.

Sesuai dengan petunjuk dan pelaksanaan teknis yang tertulis yang ditujukan kepada program kualitas pelayanan *e-library* ( perpustakaan elektronik) dan pegawai perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau didalam aturan dan prosedurnya belum maksimal. Karena dalam pelaksanaannya masih ditemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan tersebut. Menurut pengamatan penulis, yang penulis temui dilapangan ditemukan fenomena-fenomena sebagai berikut:

- a. Kurangnya fasilitas komputer yang digunakan untuk mencari judul buku atau yang disebut OPAC (*Online Public Acces Catalog*) yang akan digunakan pengunjung perpustakaan.
- b. Kurangnya atau tidak dibentuknya pegawai yang berkualitas sesuai dengan spesifikasi seperti tenaga ahli dibidang Teknologi Informasi (TI) yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis *e-library*.
- c. Mayoritas masyarakat masih menggunakan sistem manual dari pada menggunakan *e-library* terbukti dari sedikitnya jumlah pengunjung yang menggunakan *e-library* dan dibatasinya penggunaan *e-library* tersebut.

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan *E-library* (Perpustakaan Elektronik) di Perpustakaan Wilayah Soeman Hs Provinsi Riau”**

#### B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau?
- b. Faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau?

#### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau?
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau?

#### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.
- b. Dapat dipergunakan untuk menambah khasanah perpustakaan.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai wahana untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat pada mata kuliah di jurusan Ilmu Administrasi.
- b. Bagi Pemerintah, sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk perpustakaan wilayah Soeman Hs dalam hal mengambil kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan *e-library*.
- c. Bagi pihak mendidik dan pendidikan, sebagai bahan acuan dalam mensukseskan pelayanan *e-library* sehingga mutu pendidikan dapat ditingkatkan.

#### TINJAUAN PUSTAKA

##### 1. Konsep Organisasi

Menurut **Siagian (2006:25)** mengatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan

dan sekelompok lainnya disebut bawahan. Selanjutnya Organisasi menurut **Thoha (2010:93)** adalah bagaimana seorang pemimpin, ketua, ataupun manager sebuah organisasi dapat menciptakan dan memelihara suatu budaya organisasi yang kuat dan jelas. Secara sederhana kepemimpinan adalah setiap usaha untuk mempengaruhi, sementara itu kekuasaan dapat diartikan sebagai suatu potensi pengaruh dari seorang pemimpin, adapun otoritas dapat dirumuskan sebagai suatu tipe khusus dari kekuasaan yang asli melekat pada jabatan yang diduduki oleh pemimpin, otoritas adalah kekuasaan yang disahkan oleh suatu peranan formal seseorang dalam suatu organisasi.

## 2. Konsep Pelayanan

Pelayanan yang baik akan terwujud apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat atau pengunjung. **Kotler dalam Sinambela (2006:4)** mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat padaproduk secara fisik. Sedangkan menurut menurut **Hardiansyah (2011:10)** *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami artinya *service* merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Arti dari pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

## 3. Konsep *E-library*

Menurut **Hasibuan (2005 :7)** mengungkapkan, bahwa *e-library* atau sistem perpustakaan elektronik

merupakan konsep menggunakan internet dan teknologi informasi dalam manajemen perpustakaan. Sedangkan menurut **Fahmi (2004 : 28)** mengatakan bahwa perpustakaan elektronik adalah sebuah sistem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, koleksi data, pengguna staf pengelola, organisasi, mekanisme kerja, serta layanan yang menggunakan berbagai jenis teknologi informasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, *e-library* adalah sistem perpustakaan yang menggunakan jaringan internet serta perangkat *hardware* dan *software* dalam pengaplikasiannya, pada beberapa tahun terakhir ini telah terjadi peledakan pertumbuhan ketertarikan dalam perkembangan dan pemakaian perpustakaan elektronik.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini merupakan suatu cara yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data, setelah data itu diperoleh maka akan diklasifikasikan yang selanjutnya akan dianalisa dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, dan suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa masa sekarang.

Penelitian kualitatif merupakan sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah.

### 1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelayanan Perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Riau yang

diberi nama Perpustakaan Wilayah Soeman Hs yang beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman No. 462 Pekanbaru, Riau.

## 2. Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi dan kondisi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pemilihan informan ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu, dalam penelitian ini yang dijadikan informan penelitian antara lain:

1. Informan kunci adalah orang yang mengetahui permasalahan secara mendalam. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala seksi UPT Pelayanan Perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau.
2. Informan pelengkap adalah orang yang dianggap mengetahui mengenai permasalahan penelitian ini walaupun tidak terlibat secara langsung dalam permasalahan ini. Adapun yang menjadi informan pelengkap dalam penelitian ini adalah pegawai UPT Pelayanan dan pengunjung perpustakaan wilayah Soeman Hs sebagai informan yang benar-benar mengetahui akan judul yang sedang diteliti oleh peneliti.

## 3. Sumber dan Jenis Data

Sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai maka sumber dan jenis data yang dikumpulkan adalah :

### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara langsung yang berkaitan langsung dengan masalah kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *key informan*, *informan* pelengkap dan hasil *observasi* yang ada kaitannya dengan

masalah kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs di Provinsi Riau.

### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku dan data pendukung yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau yang tersedia di perpustakaan wilayah pada UPT layanan perpustakaan wilayah Soeman Hs diantaranya sebagai berikut :

1. Visi dan Misi perpustakaan wilayah Soeman Hs pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.
  2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan publik perpustakaan Soeman Hs pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.
  3. Data lain yang mendukung penelitian ini.
- ## 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa cara untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

### a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau.

### b. Wawancara

Wawancara mendalam (*In Depth Interview*) yaitu percakapan yang dilakukan oleh dua pihak (pewawancara dan terwawancara) dengan maksud menggali apa yang tersembunyi di sanubari seseorang, Mengadakan tanya jawab langsung dengan informan kunci dan informan pelengkap untuk memperoleh data. Wawancara dapat

dilakukan secara terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs di Provinsi Riau.

## 5. Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini, analisis data yang dilakukan untuk menjawab permasalahan dalam masalah ini bersamaan dengan proses pengamatan yang sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisa data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisa yang digunakan adalah analisa deskriptif.

## PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan *E-Library* (perpustakaan elektronik) di Perpustakaan Wilayah Soeman Hs Provinsi Riau.

Kualitas pelayanan pada bab ini penulis akan memaparkan dan menganalisa data yang diperoleh setelah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan *e-library* (perpustakaan elektronik) di perpustakaan wilayah Soeman Hs Provinsi Riau. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara yang di ajukan kepada informan untuk kemudian di analisa oleh penulis.

Menurut **Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2006:7)**, kualitas pelayanan dapat diukur dari lima indikator, yaitu:

#### 1. *Tangible* (Tampilan fisik pemberi pelayanan)

Aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba. Penerima layanan akan menggunakan indra pengelihatannya untuk menilai suatu kualitas pelayanan, aspek *tangible* meliputi tampilan fisik, perlengkapan pegawai, tampilan

pegawai dan sarana prasarana komunikasi yang dapat diandalkan karena telah dianggap sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengunjung perpustakaan, dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan suatu indikator yang paling konkrit.

#### 2. *Reliability* (Kehandalan aparatur atau pegawai pemberi pelayanan)

Aspek *reliability* adalah kehandalan pegawai perpustakaan Soeman Hs dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan serta kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten, kehandalan dapat diartikan ahli dalam merespon dengan cepat keluhan para pengunjung perpustakaan.

#### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan aparatur atau pegawai pemberi pelayanan)

*Responsiveness* yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikannya dengan cepat, kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

#### 4. *Assurance* (Jaminan atau kepastian pelayanan)

*Assurance* merupakan pengetahuan dan keramahan pegawai, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai yang melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pengunjung perpustakaan.

#### 5. *Empaty* (Empati pemberi pelayanan)

*Empaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengunjung. *Empaty* adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan

menempatkan dirinya pada situasi pengunjung.

#### KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan *E-Library* (perpustakaan elektronik) di Perpustakaan Wilayah Soeman Hs Provinsi Riau.

Perpustakaan wilayah Soeman Hs memiliki kualitas yang cukup baik dalam melayani masyarakat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung perpustakaan, dari segi fasilitas dan sarana prasarana untuk kelengkapan fasilitas perpustakaan tergolong sudah lengkap dan memadai, sedangkan untuk kelengkapan sarana dan prasarana khusus *e-library* di dalam gedung

seluas itu dirasa kurang untuk jumlah perangkat keras yang tersedia.

Untuk pelayanan yang diberikan pegawai memiliki kualitas yang cukup baik karena mereka melayani dengan ramah, tidak diskriminatif, memiliki kecermatan dalam melayani pengunjung perpustakaan, memberikan kepastian serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, keahlian dalam menggunakan fasilitas yang dimiliki, dan memiliki respon yang cepat dan baik terhadap terhadap pengunjung perpustakaan yang membutuhkan bantuan. Hal ini sudah memenuhi semua indikator yang menentukan kualitas suatu pelayanan yang baik.

#### Daftar Pustaka

##### 1. Buku

Ali,dkk.1995. *Kamus Besar Bahasa Indoesia*. Jakarta ; Balai Pustaka

Arif,Ikhwan,2003.*Konsep dan perencanaan dalam automasi perpustakaan*, Yogyakarta ; Universitas Gajah Mada,.

Basuki, L. S. 1991. *Pengantar Ilmu Pepustakaan*. Indonesia ; Gramedia Pustaka.

Batinggi, A & Ahmad, B. 2013, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Cv Andi Offset

Budiono, B. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta ; Yayasan Kuala Indonesia.

Dwiyanto, Agus.2011. *Manajemen Pelayanan Publik*.Yogyakarta ; Gadjah Mada University Press

G. hicks, 2002. *Dasar-dasar organisasi*. Jakarta ; Bumi Aksara.

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta ; Gava Media.

Moenir, H.A.S, 2001.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta ; Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta ; Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_. 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta ; Bumi Aksara.

\_\_\_\_\_.2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta ; Bumi Aksara.

Moleong J. Lexy.2004.*Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung ; Remaja Rosdakarya.

Napitupulu, Paimin.2007.*Pelayanan Publik dan Customer Statisfication*. Bandung: PT. Alumni.

Nugroho , Riant D.2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta ; Elex Media Komputindo.

Rangkuti, Fredy. 2008, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta ; Bumi Aksara.

Sedarmayanti.2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*.Bandung ; Refika Aditama

- Siagian, Sondang P. 2006. *Fungsi-fungsi manejerial*. Jakarta ; Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta ; Bumi Aksara.
- Thoha, Mitfah. 1996. *Pembinaan Organisasi*. Jakarta ; Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta; Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Perilaku Organisasi:konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta; Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta ; Raja Grafindo Persada.
- Wahab, Solichin A. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Kualitas pelayanan Kebijakan, Jakarta: Bumi Aksara*.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya ; Insan Cendika.
- Winardi, 1998. *Perencanaan dan Organisasi* . Jakarta ; PT. Grafindo Persada.

## 2. Dokumen

- Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau, Standar Operasional Prosedur (SOP) tahun 2015
- Peraturan daerah Propinsi Riau Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per./20/M.PAN/04/2006tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

## 3. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Undang Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## 4. Internet

- Faisal 1 Maret, 2007.Mimbar Pustaka Tentang perpustakaan Elektronik yang Sedang Dikembangkan Badan Perpustakaan Prop. Jatim.Malang 1 Januari-Maret 2007
- Ebta, Sebtiawan. 2012. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta (<http://kbbi/pengertian.e-library>.) diakses pada 7 November 2015 jam 14.00.
- Fahmi, Ismail. 2004. Inovasi Jaringan Perpustakaan Digital: Network of Networks (NeONs).Makalah Seminar dan Workshop Sehari Perpustakaan dan Informasi Universitas Muhammadiyah Malang 4 Oktober 2004
- Hasibuan, Zainal A, 2005. Pengembangan Perpustakaan Digital: Studi Kasus Perpustakaan Universitas Indonesia. Makalah Pelatihan Pengelola Perpustakaan Perguruan Tinggi.(<http://www.PengembanganPerpustakaanDigital.com>)diakses pada 15 november jam 10.35 WIB.
- Tabata,Kouichi.1996.*What is Digital Library*.(<http://pengertian-e-library> menurut ahli/ ) di kutip pada 21Oktober 2015 jam 09.14WIB.