

KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TANJUNGPINANG

M. Adam Saputra¹, Rumzi Samin², Edison³

M. Adam Saputra.mas@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract

Probability Sampling method with a sample of 367 respondents. The theory used is the Servqual (service quality) theory from Zeithaml.et.al (1990: 26) and the data analysis technique used in this study is SPSS For Windows. The results of this study indicate that the Quality Of Service At The University's Maritime Library Of King Ali Haji Tanjungpinang in 2020 was tested from five dimensions and described from the 12 elements (U), U1 with the highest value of 66.8% in the "B" category. U2 with the highest score of 54.2% in the "B" category Good, U3 with the highest score of 65.7% in the "B" category Good, U4 with the highest score 72.2% in the "B" category Good, U5 with the highest score 52.3% in the "B" category Good, U6 with the highest score of 64.9% in the "B" category Good, U7 with the Highest score of 74.7% in the "B" category Good, U8 with the highest score of 68, 1% in the "B" category Good, U9 with the highest score of 42.5% in the "C" category is not good, U10 with the highest score of 44.1% in the "C" category Poor, U11 with the highest score of 37, 6 in the category "C" Not good, U12 with the highest score of 60.5% in the category "B" Good. The conclusion is that the Quality Of Service At The University's Maritime Library Of King Ali Haji Tanjungpinang in 2020 with the highest score of 58.0% is included in the category "B" Good.

Keywords: *Quality Service*

I. Pendahuluan

Perpustakaan memiliki peran yang cukup penting dan strategis dalam mendukung proses belajar mengajar yang terjadi di Perguruan Tinggi. Oleh sebab itu, sudah seharusnya Perpustakaan Perguruan Tinggi selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para penggunanya.

Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana di amanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat 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 bertanggungjawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional.

Perpustakaan bertugas memberikan pelayanan bahan rujukan dan informasi untuk keperluan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk penyelenggaraan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH

² Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH

³ Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH

tugas tersebut perpustakaan mempunyai fungsi menyediakan dan mengolah bahan pustaka, memelihara bahan pustaka, melakukan pelayanan, dan melakukan tugas tata usaha perpustakaan.

Dalam Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah Pelayanan Administratif, Pelayanan barang dan Pelayanan jasa.

Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi yang tidak lain adalah Civitas Akademika, sesungguhnya menjadi modal utama bagi perpustakaan untuk menjaga eksistensinya. Walaupun Perpustakaan Perguruan Tinggi tidak mengalami persaingan seperti yang terjadi pada perusahaan jasa dalam mendapatkan konsumen, bukan berarti keluhan, keinginan, kebutuhan, serta kepuasan dari pengguna perpustakaan tidak terjaga .

Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi yang sering disebut-sebut sebagai jantung dari Perguruan Tinggi, Mengingat Perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi yang berorientasi pada penggunanya, dimana tingkat keberhasilan Perpustakaan dilihat dari segi kepuasan dan loyalitas pengguna Perpustakaan.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji, Perpustakaan berkedudukan sebagai Unit Pelaksana Teknis di bidang Perpustakaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor yang dalam tugas sehari-hari dikoordinasikan oleh Wakil Rektor I.

Perpustakaan bertugas memberikan pelayanan bahan rujukan dan informasi untuk keperluan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk penyelenggaraan tugas tersebut perpustakaan mempunyai fungsi menyediakan dan mengolah bahan pustaka, memelihara bahan pustaka, melakukan pelayanan, dan melakukan tugas tata usaha perpustakaan, Perpustakaan dipimpin oleh seorang Kepala, Kepala sendiri dipilih oleh rektor yang terdapat di lingkungan internal kampus Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tabel 1. Daftar kunjungan Mahasiswa tahun 2017-2019

no	tahun	jan	feb	mar	apr	mei	jun	jul	ags	sep	okt	nov	des	total/tahun
1	2017	549	615	1216	692	821	128	21	18	123	684	394	431	5692
2	2018	69	730	874	0	0	0	0	0	1280	2331	1789	1563	8636
3	2019	1407	2029	1129	883	685	26	20	25	1962	1674	3002	1796	14638

Sumber : Data Oloan Absensi UPT Perpustakaan

Dari tabel 1. daftar kunjungan tahun 2017-2019 dapat kita simpulkan bahwa sangat minimnya orang yang berkunjung pada bulan bulan tertentu, dapahal kalau kita kaji bulan tersebut masih aktif kuliah dan walaupun proses liburan pastinya ada mahasiswa tingkat akhir yang berkunjung untuk mencari bahan bahan untuk penelitian atau skripsinya sebab perpustakaan tidak ada tutup walaupun hari libur kecuali tanggal merah.

Dari Permasalahan di atas di dapat langsung dari peneliti secara langsung dan keluhan beberapa mahasiswa, sehingga peneliti tertarik meneliti di perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji dengan judul penelitian **KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TANJUNGPINANG.**

II. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai Kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Penelitian ini menggunakan analisis *Survequal* dari Zeithaml (1990: 26) dan untuk mengelola data menggunakan aplikasi *SPSS For Windows*. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-

angka kemudian akan dihitung sesuai dengan aplikasi SPSS, selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah editing, tabulasi, uji validitas, uji reliabilitas, uji frekuensi dan penarikan kesimpulan.

III. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini menggunakan sistem *probability sampling* dengan pendekatan *Simple Random Sampling* dimana sampel ini memberikan kesempatan yang sama kepada semua elemen yang dipilih sebagai sampel, sampel dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan ataupun yang pernah merasakan pelayanan Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang, berdasarkan kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990:21-22) yang di oleh menggunakan aplikasi SPSS For windows dengan olahan data menggunakan frekuensi.

Tabel 1. Kualitas pelayanan di perpustakaan UMRAH

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Baik	345	7,8	7,8	7,8
	Kurang Baik	1339	30,4	30,4	38,2
	Baik	2555	58,0	58,0	96,3
	Sangat Baik	165	3,7	3,7	100,0
	Total	4404	100,0	100,0	

Dari tabel 1 di atas dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan universitas maritim raja ali haji (UMRAH) masuk dalam kategori “BAIK” dengan nilai 58%.

Selanjutnya Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml (1990:21-22) terdiri dari dimensi *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance Dan Empathy*. Selanjutnya dijadikan kusioner yang terdiri dari 12 unsur pertanyaan, masing-masing pertanyaan disesuaikan dengan teori yang digunakan dari indikator *Servqual* (kualitas pelayanan) dari zeithaml (1990:26) dengan secara rinci adalah sebagai berikut:

1. TANGIBLE (BUKTI LANSUNG)

Untuk komunikasi petugas penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi Petugas di perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 4,4%, kurang baik 19,1%, Baik 66,8% Dan sangat baik 9,8%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi petugas mendapat nilai tertinggi 66,8% masuk dalam kategori “BAIK”.

Untuk Persyaratan Pelayanan penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi Petugas di perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 2,2%, kurang baik 41,1%, Baik 54,2% Dan sangat baik 2,5%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa untuk persyaratan pelayanan mendapat nilai tertinggi 54,2% masuk dalam kategori “BAIK”.

Untuk mengetahui kebutuhan pengguna ini menunjukkan bahwa mengetahui kebutuhan pengguna di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 Mendapat Nilai Tidak Baik 8,7%, Kurang Baik 21,5%, Baik 65,7% Dan Sangat Baik 4,1%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mengetahui kebutuhan pengguna mendapat nilai tertinggi 65,7% masuk dalam kategori “BAIK”.

Dari data di atas maka dapat disimpulkan dari tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. *Tangible*

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	tidak baik	56	5,1	5,1	5,1
	kurang baik	300	27,2	27,2	32,3
	Baik	685	62,2	62,2	94,6
	sangat baik	60	5,4	5,4	100,0
	Total	1101	100,0	100,0	

Dari tabel 2 di atas maka dapat kita lihat untuk dimensi *tangible* masuk dalam kategori “BAIK” dengan nilai tertinggi 62,2%.

2. *RESPONSIVENESS (DAYA TANGKAP)*

Untuk kredibilitas petugas, penelitian ini menunjukkan bahwa kredibilitas petugas di perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 0,5%, kurang baik 24,8%, Baik 72,2% Dan sangat baik 2,5%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kredibilitas mendapat nilai tertinggi 72,2% masuk dalam kategori “BAIK”.

Untuk keadilan pelayanan, penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan pelayanan di perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 4,9%, kurang baik 37,1%, Baik 52,3 Dan sangat baik 5,7%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa keadilan pelayanan mendapat nilai tertinggi 52,3%, masuk dalam kategori “BAIK”.

Untuk kemauan petugas membantu konsumen, penelitian ini menunjukkan bahwa kemauan petugas membantu konsumen di perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 6,8%, kurang baik 25,6%, Baik 64,9% Dan sangat baik 2,7%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kemauan petugas membantu konsumen mendapat nilai tertinggi 64,9% masuk dalam kategori “BAIK”.

Dari data di atas maka dapat disimpulkan dari tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. *Responsiveness*

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	tidak baik	45	4,1	4,1	4,1
	kurang baik	321	29,2	29,2	33,2
	Baik	695	63,1	63,1	96,4
	sangat baik	40	3,6	3,6	100,0
	Total	1101	100,0	100,0	

Dari tabel 3 di atas maka dapat kita lihat untuk dimensi *Responsiveness* masuk dalam kategori “BAIK” dengan nilai tertinggi 63,1%.

3. *RELIABILITY (KEHANDALAN)*

Untuk Keahlian dan keterampilan petugas, penelitian ini menunjukkan bahwa keahlian dan keterampilan di perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 6,8%, kurang baik 16,9%, Baik 74,7% Dan sangat baik 1,6%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa keahlian dan keterampilan petugas mendapat nilai tertinggi 74,7% masuk dalam kategori “BAIK”.

Untuk Kesopanan dan keramahan petugas, penelitian ini menunjukkan bahwa Kesopanan dan keramahan petugas di perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 7,1%, kurang baik 22,9%, Baik 68,1% Dan sangat baik 1,9%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas mendapat nilai tertinggi 68,1% masuk dalam kategori “BAIK”.

Dari data di atas maka dapat disimpulkan dari tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. *Reliability*

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	tidak baik	51	6,9	6,9	6,9
	kurang baik	146	19,9	19,9	26,8
	Baik	524	71,4	71,4	98,2
	sangat baik	13	1,8	1,8	100,0
	Total	734	100,0	100,0	

Dari tabel 4 di atas maka dapat kita lihat untuk dimensi *Reliability* masuk dalam kategori “BAIK” dengan nilai tertinggi 71,4%.

4. ASSURANCE (JAMINAN)

Untuk Keterjangkauan biaya, penelitian ini menunjukkan bahwa keterjangkauan biaya di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 14,4%, kurang baik 42,5%, Baik 41,1 Dan sangat baik 1,9%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa keterjangkauan biaya mendapat nilai tertinggi 42,5% masuk dalam kategori “KURANG BAIK”.

Untuk kepastian jadwal pelayanan, penelitian ini menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 14,7%, kurang baik 44,1%, Baik 38,4 Dan sangat baik 2,7%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kepastian jadwal pelayanan.

Dari data di atas maka dapat disimpulkan dari tabel 5 di bawah ini:

Tabel 4. *Assurance*

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	tidak baik	107	14,6	14,6	14,6
	kurang baik	318	43,3	43,3	57,9
	Baik	292	39,8	39,8	97,7
	sangat baik	17	2,3	2,3	100,0
	Total	734	100,0	100,0	

Dari tabel 5 di atas maka dapat kita lihat untuk dimensi *Reliability* masuk dalam kategori “KURANG BAIK” dengan nilai tertinggi 43,3%.

5. EMPATHY (EMPATI)

Untuk kemudahan mengadakan kontak, penelitian ini menunjukkan bahwa keterjangkauan biaya di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 23,2%, kurang baik 37,6%, Baik 37,3% Dan sangat baik 1,9%.: dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan mengadakan kontak masuk dalam kategori “KURANG BAIK”.

Untuk kenyamanan dan keamanan, penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan dan keamanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Pada Tahun 2020 mendapat nilai tidak Baik 7,8%, kurang baik 30,4%, Baik 58,0% Dan sangat baik 3,7%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan dan keamanan mendapat nilai tertinggi 60,5% masuk dalam kategori “BAIK”

Dari data di atas maka dapat disimpulkan dari tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. *Empathy*

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	tidak baik	86	11,7	11,7	11,7
	kurang baik	254	34,6	34,6	46,3
	baik	359	48,9	48,9	95,2
	sangat baik	35	4,8	4,8	100,0
	Total	734	100,0	100,0	

Dari tabel 6 di atas maka dapat kita lihat untuk dimensi *empathy* masuk dalam kategori “BAIK” dengan nilai tertinggi 48,9%.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut: kualitas pelayanan pada berada pada tingkat “BAIK” hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji pada Tahun 2019-2020 secara keseluruhan termasuk dalam katagori Baik. Hal ini diperkuat dengan olahan data *SPSS For windows* sebagai berikut:

Selanjutnya dihitung dari Dimensi *SERVQUAL* Zeithaml (1990:26) sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Lansung)

Nilai kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang untuk dimensi *Tangible* (bukti lansung) sebesar 62,2% masuk dalam kategori baik “BAIK”.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Nilai kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang untuk dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar 63,1% masuk dalam kategori baik “BAIK”.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Nilai kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang untuk dimensi *Responsiveness* (Daya Tangkap) sebesar 71,4% masuk dalam kategori baik “BAIK”.

4. *Assurance* (Jaminan)

Nilai kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 43,3% masuk dalam kategori kurang baik “KURANG BAIK”.

5. *Empathy* (Empati)

Nilai kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang untuk dimensi *Empathy* (Empati) sebesar 48,9% masuk dalam kategori baik “BAIK”.

V. Daftar Pustaka

Daftar Buku :

Gunawan Ali Muhammad. (2015). *statistik penelitian bidang pendidikan, psikologi dan sosial*. Yogyakarta : penerbit Parama Publishing.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.

Tjiptono,F,Chandra,G & Adriana,D. 2008.*Pemasaran Strategik*.Yogyakarta: penerbit Andi.

Tjiptono,F & Chandra,G. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta:penerbit Andi.

..... 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta:penerbit Andi.

Zeithaml A, Valarie.bitner jo marie & gremler D. Dwayne (2013).*sercives marketing*.United States:mc graw hill education.

Dokumen :

Keputusan menteri pndayagunaan aparatur negara nomor 708/KEP/M.PAN/14/2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik

Jurnal :

Darpito Hapsoro Surpiko (2011) Analisis *Switching Behavior* Sebagai Upaya Perusahaan dalam Membangun Keunggulan Kompetitif (di akses pada 15 desember 2018)

Dianto wahyu indra (2013) analisis kepuasan konsumen waroeng stake & shake (di akses pada 15 oktober 2019)

Agustina suci (2013) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (di akses pada 13 Desember 2019)

Harnoto Fasochah (2014) Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas (Di akses pada taggal 16 desember 2018)

Nugraheni Arif Ahaditya Zulfi (2015) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatanmungkid Kabupaten Magelang (di akses pada tanggal 5 desember 2019)

Sutarso Gandhi Mohamad Bagus (2018) Strategi Meningkatkan Kepuasan (di akses pada tanggal 02 desember 2018)

Rabiqy Yohandes (2018) Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pengguna Internet Telkomsel Di Banda Aceh (di akses pada tanggal 1 desember 2019)

Sukamti Sri (2015) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga (di akses pada Tanggal 9 desember 2019)

Wardani ulfa tri (2017) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi gojek (di akses tanggal 22 januari 2020)

VI. Ucapan Terimakasih

1. Terima kasih kepada ayah tercinta Anuar Binti kuntan yang telah mendoakan,menyemangati, mendukung dan masih banyak bantuan yang ayah berikan baik berupa kasat mata maupun tidak kasat mata, tenang disana ayah berkat ayah saya sampai ke tahap ini al-fatihah untuk almarhum ayah. Dan ibu tercinta nuraini binti yusuf terimakasih banyak dukungan dan doa ibu, sehat selalu ya disana terimakasih atas segalanya, jasa kalian takkan pernah aku lupakan. Adam mencintai kalian ayah dan ibu.
2. Terimakasih kepada bapak Dr. H.Rumzi Samin, S.Sos.,M.Si dan Edison, S.AP.,MPA yang telah membantu menyelesaikan skripsi semoga sehat selalu amin
3. Terima kasih kepada seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, Dosen Jurusan Lain dan bagian pelayanan ilmu administrasi negara Yang Telah Memberi Ilmu dan membantu saya.
4. Terimakasih kepada sahabat, teman-teman dan keluargaku Atas dukungannya

5. Terimakasih kepada karyawan UPT Perpustakaan kalian sangat baik dan semoga sehat selalu