

Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Nur Rochmah*
email : enurnung@gmail.com

Abstract

This study aimed to: (1) find out soft skills of library staff at the Library of the Faculty of Social and Political Sciences Universitas Gadjah Mada (UGM) Yogyakarta; (2) identify excellent services of the Library; (3) identify the influence of the soft skills of library staff to the excellent services of the Library. The study used quantitative descriptive method. The population of the study consisted of all members of the Library of the Faculty of Social and Political Sciences UGM Library registered until February 2016, with the total number comprising 5,990 users. The sampling used accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires, observation, interviews and documentation. Data analysis used mean and grand mean, Product Moment Correlation and Simple Linear Regression. The data were processed using IBM SPSS Statistics Version 22. The results of this study showed that the soft skills of library staff at the Library of the Faculty of Social and Political Sciences UGM belonged to good category as indicated from the calculation of the mean and grand mean of 2.97. Meanwhile the excellent services at the Library of the Faculty of Social and Political Sciences UGM also belonged to good category, as indicated from the calculation of the mean and the grand mean of 3.01. The level of correlation was significant with a value of 0.692. The direction of correlation was positive and correlation level was strong.

Keywords: *Soft skills, Excellent services, Academic libraries*
*) Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan institusi yang berfungsi sebagai sumber informasi. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa salah satu sarana dan prasarana pendidikan untuk menunjang proses pembelajaran adalah perpustakaan. Salah satu faktor yang penting bagi sebuah institusi seperti perpustakaan adalah sumber daya manusia atau staf perpustakaan (Saleh, 2010:7.16). Staf perpustakaan tersebut wajib memberikan pelayanan prima kepada pemustaka sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Kebutuhan informasi pemustaka diharapkan dapat terpenuhi dengan adanya pelayanan prima yaitu menyediakan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan pemustaka (Achmad, 2012:84-86).

Trias Martiningsih dalam Purwono (2006:6.8-6.9) menyebutkan bahwa salah satu

faktor yang mempengaruhi pelayanan prima adalah dari segi skill yang dimiliki oleh setiap individu dalam melayani pemustaka. Ada berbagai macam skill yang dibutuhkan staf perpustakaan. Rotmianto (2015:90) menambahkan bahwa pustakawan termasuk staf perpustakaan membutuhkan *hard skill (IQ)*, *soft skill (EQ)* dan *spiritual skill (SQ)* untuk menghadapi tantangan maupun tuntutan untuk mengembangkan perpustakaan. *Soft skill* merupakan kemampuan yang lebih mengutamakan keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain dan mengelola dirinya sendiri agar dapat berkomunikasi dengan baik di manapun pustakawan berada (Fatmawati, 2010:168).

Peneliti telah melakukan wawancara pada tanggal 24 Februari 2016 dengan Ibu Sri Rumani, SH., SIP., M.Si, selaku penanggung jawab Perpustakaan FISIPOL UGM. Beliau mengungkapkan bahwa ada berbagai usaha yang telah dilakukan Perpustakaan FISIPOL

UGM agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, antara lain menyediakan perpanjangan buku peminjaman melalui facebook dan telepon. Langkah tersebut berdampak positif bagi pemustaka agar tidak perlu repot-repot membawa buku ke perpustakaan hanya untuk memperpanjang waktu peminjaman buku.

Selain itu, staf Perpustakaan FISIPOL UGM selalu diikutsertakan dalam berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan *soft skill* mereka. Kegiatan tersebut antara lain training, sosialisasi dan seminar. Adapun harapan dengan adanya kegiatan tersebut adalah meningkatnya *soft skill* staf perpustakaan dalam melayani pemustaka sehingga dapat memberikan pelayanan prima. Namun, kadang-kadang staf perpustakaan tidak mengaplikasikan *soft skill* yang telah mereka dapatkan dari kegiatan tersebut. Sehingga hal ini berdampak pada pemustaka yang merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan, terutama jika staf perpustakaan tidak ramah saat melayani. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu pemustaka yang mengungkapkan bahwa staf perpustakaan di Perpustakaan FISIPOL UGM sudah cukup baik, namun terkadang kurang ramah. Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti ingin membuktikan apakah *soft skill* staf perpustakaan mempunyai pengaruh terhadap pelayanan prima di Perpustakaan FISIPOL UGM Yogyakarta

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah *soft skill* staf perpustakaan, pelayanan prima, dan pengaruh *soft skill* staf perpustakaan terhadap pelayanan prima di Perpustakaan FISIPOL UGM.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi (University Library) menurut Sulisty-Basuki (2010:2.17) merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Adapun tujuan dari perpustakaan

perguruan tinggi adalah membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi tersebut. Salah satu jenis dari perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan fakultas.

2. Staf Perpustakaan

Staf menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola sesuatu. Sedangkan staf perpustakaan berarti sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola sebuah perpustakaan. Staf perpustakaan bukan berarti orang yang berlatar belakang perpustakaan saja, tetapi juga bisa berasal dari bidang lain, namun memiliki kompetensi di bidang perpustakaan (Fatmawati, 2010:166). Menurut Alire dan Evans (2010:266) staf di perpustakaan perguruan tinggi mempunyai empat kelompok dasar, yaitu:

- Individu yang bekerja secara full time dan memiliki gelar master dalam ilmu perpustakaan dan informasi dan atau gelar sarjana (pustakawan, profesional atau spesialis)
- Individu yang bekerja secara *full time* dengan gelar mulai dari sarjana ke pascasarjana (teknologi informasi dan spesialis lain seperti pengembangan atau hubungan masyarakat)
- Individu yang bekerja secara *full time* dengan gelar akademis atau ijazah sekolah tinggi (para profesional, profesional, staf non dukungan, asisten perpustakaan, asisten teknis, dan staf administrasi)
- Individu yang bekerja secara *part time* dengan atau tanpa gelar (asisten shelving, magang, asisten mahasiswa atau sarjana, relawan)

3. Soft Skill Staf Perpustakaan

Ada dua acuan untuk mengetahui kualitas seorang staf perpustakaan yaitu penguasaan *hard skill* dan penguasaan *soft skill*. Menurut Fatmawati (2010:167-168) *hard skill* merupakan sesuatu yang dapat mencerminkan pengetahuan dan keterampilan fisik pustakawan serta dapat menghasilkan sesuatu. Kemampuan ini bersifat kelihatan. Berbeda dengan *soft skill* yang sifatnya tidak kelihatan. *Soft skill* merupakan kemampuan seseorang di

luar kemampuan teknis dan akademis (*hard skill*), yang lebih mengutamakan keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal*) dan mengelola dirinya sendiri (*intrapersonal*) agar bisa beradaptasi dengan lingkungannya di manapun berada.

Menurut Purwoastuti (2015:2-3) *soft skill* merupakan bagian keterampilan seseorang yang lebih bersifat pada kehalusan atau sensitifitas perasaan seseorang terhadap lingkungan disekitarnya. Akibat yang dirasakan seperti perilaku sopan, disiplin, keteguhan hati, kemampuan kerja sama, membantu orang lain, dan sebagainya.

Adapun komponen *soft skill* menurut Fatmawati (2010:168-169) dapat digolongkan dalam dua kategori yaitu:

1. *Intrapersonal Skill*

Intrapersonal skill yaitu kemampuan seseorang untuk mengelola dirinya sendiri. Ada 2 cakupan dari *intrapersonal skill* yaitu:

- a. *Self awareness* (kesadaran diri) adalah kemampuan menganalisa perasaan dan reaksi emosi negatif serta positif yang timbul dalam diri. Kemampuan ini mengharuskan seseorang untuk dapat percaya diri, penilaian diri, memahami karakter, mampu memprioritaskan, dan kesadaran emosional.
- b. *Selfskill* (keterampilan diri)
Kemampuan ini mencakup perbaikan diri, kontrol diri, rasa percaya (*trust*), manajemen waktu, proaktif atau lebih aktif, dan hati nurani.

2. *Interpersonal Skill*

Interpersonal Skill adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Ada 2 cakupan dari *intrapersonal skill* yaitu:

- a. *Social awareness* (kesadaran sosial)
Kemampuan ini mencakup: kesadaran politik, kemampuan mengembangkan orang lain, memanfaatkan keragaman, orientasi layanan, dan empati.
- b. *Social skill* (keterampilan sosial)
Keterampilan ini mencakup kemampuan manajerial, kemampuan mempengaruhi orang lain, dapat

berkomunikasi dengan baik, manajemen konflik, bekerja sama dalam tim, dan bersinergi.

Adapun cara untuk meningkatkan *soft skill* menurut Fatmawati (2010:171) antara lain mengikuti *training soft skill* perpustakaan, seminar kepustakawanan, lokakarya, dan workshop tentang perpusdokinofo.

4. *Pelayanan Prima*

Menurut Sutopo (2003:10) pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Tujuan pelayanan prima adalah membangun kesetiaan pelanggan. Dalam hal ini, berarti pelayanan prima bertujuan untuk membangun kesetiaan pemustaka agar selalu datang ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan yang diberikan (Rahmayanty, 2013:8). Manfaat pelayanan prima adalah agar sumber daya perpustakaan seperti koleksi, fasilitas, dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Achmad (2012:91) menyebutkan lima dimensi dalam pelayanan prima yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
Berupa ruang dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik serta pustakawan selalu berpenampilan menarik
2. *Reliability* (kehandalan)
Berupa kemampuan staf perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan tidak membuat kesalahan sejak awal serta menyampaikan jasanya sesuai waktu yang telah disepakati
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
Berupa kesediaan dan kemampuan staf perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam memberikan jasa secara cepat
4. *Assurance* (jaminan)
Staf perpustakaan harus bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan sehingga pemustaka percaya kepada perpustakaan

5. *Empathy* (empati)

Peduli dan bersedia memberikan perhatian secara individu kepada para pemustaka.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kepada pembaca suatu masalah, keadaan, peristiwa sebagaimana adanya serta mengukur seberapa besar pengaruh *soft skill* staf perpustakaan terhadap pelayanan prima di Perpustakaan FISIPOL UGM. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan yang terdaftar di Perpustakaan FISIPOL UGM. Berdasarkan laporan terakhir melalui SIPUS (Sistem Informasi Perpustakaan) UGM jumlah anggota Perpustakaan FISIPOL sampai bulan Februari 2016 tercatat sebanyak 5.990 pemustaka. Penghitungan jumlah sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin (Riduwan, 2013:120) yaitu :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{5.990}{5.990 \times 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{5.990}{59,9 + 1}$$

$$n = 98,35$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = presisi (ditetapkan 10 % dengan tingkat kepercayaan 95 %)

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Martono (2012:79) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data kemudian dianalisis menggunakan rumus *mean* (Arikunto, 2013:284) sebagai berikut:

$$Mean (X) = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

X : Rerata hitung

Σx : Jumlah nilai mentah yang dimiliki subjek

N : Banyaknya subjek yang memiliki nilai

Selanjutnya rumus *grand mean* (Irianto, 2015:32) yaitu:

$$Grand Mean (GM) = \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

Rumus korelasi *product moment* untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara dua variabel. Adapun rumusnya (Riduwan, 2013:136) yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r_{xy} : Korelasi antara skor butir (X) dengan skor total (Y)

N : Jumlah subjek uji coba

ΣXY : Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

ΣX : Jumlah seluruh skor X

ΣY : Jumlah seluruh skor Y

Selanjutnya menggunakan rumus regresi linier sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh antara dua variabel. Adapun rumus persamaan regresi (Riduwan, 2013:147) yaitu :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

\hat{Y} : subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X : variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a : nilai konstanta harga Y, jika X=0

b : nilai arah sebagai penentu prediksi yang menunjukkan nilai peningkatan atau penurunan variabel Y

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 98 responden dengan jumlah pernyataan 37 butir. Pernyataan tersebut terdiri dari variabel *soft skill* staf perpustakaan sebanyak 25 butir dan variabel pelayanan prima sebanyak 12 butir. Berikut ini merupakan hasil akhir dari penghitungan menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*.

Tabel 1. Jawaban Responden Tentang Soft Skill

No.	Indikator <i>Soft Skill Staf</i> Perpustakaan	Nilai Rata-Rata	Kategori	Total Nilai Rata-Rata
1.	<i>Self Awareness</i>	3,02	Baik	2,97
2.	<i>Self Skill</i>	2,95	Baik	
3.	<i>Social Awareness</i>	2,9	Baik	
4.	<i>Social Skill</i>	3,02	Baik	
Jumlah		11,89		

Sumber: Data Primer diolah Bulan Mei 2016

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan *soft skill* staf Perpustakaan FISIPOL UGM dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 2,97.

Tabel 2. Jawaban Responden Tentang Pelayanan Prima

No.	Indikator Pelayanan Prima	Nilai Rata-Rata	Kategori	Total Nilai Rata-Rata
1.	<i>Tangibles</i>	3,08	Baik	3,01
2.	<i>Reliability</i>	3,01	Baik	
3.	<i>Responsiveness</i>	2,92	Baik	
4.	<i>Assurance</i>	3,06	Baik	
5.	<i>Empathy</i>	3,02	Baik	
Jumlah		15,09		

Sumber: Data Primer diolah Bulan Mei 2016

Pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan prima di Perpustakaan FISIPOL UGM dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 3,01.

Analisis korelasi *product moment* digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Adapun hasil pengujian korelasi *product moment* dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics Version 22 adalah:

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi *Product Moment*

<i>Correlations</i>			
		<i>Soft Skill</i>	Pelayanan Prima
<i>Soft Skill</i>	<i>Pearson Correlation</i>		.692**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	1	.000
	N	98	98
Pelayanan Prima	<i>Pearson Correlation</i>	.692**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
	N	98	98

** *Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

Sumber: Data primer diolah pada Mei 2016

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y menunjukkan angka sebesar 0,692. Berdasarkan pedoman koefisien korelasi nilai r menurut Young dalam Subagyo dinyatakan bahwa interval koefisien antara 0,40 – 0,70 menunjukkan hubungan yang kuat. Nilai 0,692 di atas menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r menunjukkan angka positif.

Besarnya pengaruh antara variabel *soft skill* staf perpustakaan (X) terhadap pelayanan prima (Y) dihitung menggunakan rumus regresi linier sederhana. Berdasarkan data yang diperoleh, maka dilakukan penghitungan regresi linier sederhana yaitu:

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Sederhana

<i>Coefficients^a</i>						
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10.400	2.779		3.743	.000
	<i>Soft Skill</i>	.352	.037	.692	9.402	.000

a. *Dependent Variable:* Pelayanan Prima

Sumber: Data Primer, olah data IBM SPSS Statistics Version 22

Berdasarkan hasil penghitungan pada tabel di atas, maka dapat diketahui persamaan regresi antara variabel X dengan variabel Y dengan memasukkan koefisien regresi ke dalam bentuk persamaan regresi linier sederhana. Adapun persamaan regresi diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 10,400 + 0,352X$$

Berdasarkan persamaan di atas koefisien regresi dapat diartikan bahwa setiap peningkatan satu skor variabel X mengakibatkan peningkatan variabel Y sebesar 0,352 pada konstanta 10,400. Besarnya pengaruh varians variabel dapat digunakan teknik statistik dengan menghitung besarnya koefisien determinasi. *Koefisien determinasi* dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah ditemukan dan selanjutnya dikalikan dengan 100%.

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 ^a	.479	.474	2.59702

a. Predictors: (Constant), *Soft_Skill*

Sumber: Data primer diolah bulan Mei 2016

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa R Square sebesar 0,479. Selanjutnya R Square dikalikan 100% ($KD = r^2 \times 100\%$), maka hasilnya adalah 47,9 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *soft skill* staf perpustakaan terhadap pelayanan prima sebesar 47,9 %. Hal ini dapat diartikan bahwa 52,1 % pelayanan prima dipengaruhi oleh faktor selain variabel *soft skill* staf perpustakaan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Soft skill* staf perpustakaan FISIPOL UGM dikategorikan baik dengan skor sebesar 2,97.
2. Pelayanan prima di Perpustakaan FISIPOL UGM dikategorikan baik dengan skor sebesar 3,01.
3. Pengaruh *soft skill* staf perpustakaan terhadap pelayanan prima di Perpustakaan FISIPOL UGM dikatakan signifikan dengan nilai 0,692 dan arah hubungan yang positif serta mempunyai tingkat hubungan yang kuat.
4. Ada pengaruh antara *soft skill* staf perpustakaan terhadap pelayanan prima di Perpustakaan FISIPOL UGM sebesar 47,9 %. Hal ini dapat diartikan bahwa 52,1 % pelayanan prima dipengaruhi oleh faktor selain variabel *soft skill* staf perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

-----, 2013. *Manajemen Penelitian. Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Alire, Camila A. dan G. Edward Evans. 2010: *Academic Librarianship*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.

Fatmawati, Endang. 2010. *The Art of Library : Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Irianto, Agus. 2015. *Statistik : Konsep Dasar, Aplikasi, & Pengembangannya*. Jakarta : Prenada Media Group.

Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.

Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2015. *Perilaku dan Soft Skills Kesehatan : Panduan Untuk Tenaga Kesehatan (Perawat dan Bidan)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Purwono dan Sri Suharmini. 2006. *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta.

Rotmianto, Mohamad. 2015. "Konsep Hard Skill, Soft Skill dan Spiritual Skill Pustakawan Menghadapi Era Library 3.0". Dalam *Pustakaloka : Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*. Volume VII, Nomor 1.

Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari. 2010. *Materi Pokok Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Sulistyo-Basuki. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Edisi ke-1. Jakarta: Universitas Terbuka.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang *Perpustakaan*. Dalam <http://bit.ly/1W3jORC>. Diunduh pada tanggal 29 Maret 2015, pukul 8:34 WIB.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang *Sistem Pendidikan Nasional*. Dalam <http://bit.ly/1KcbH0C>. Diunduh pada tanggal 1 Januari 2016, pukul 22:09 WIB.