

LITERASI INFORMASI DAN PERAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN SDM

Ummi Rodliyah¹

Abstract: *The advance of a state is decided by the human resources, particularly the information competence. Libraries have an important role to increase this resource by improving the society literacy. Endeavor to upgrade the competence of information literacy would produce the strength of information competency, namely the competence to empower to intensifying their daily activity. So that it can influence and accelerate society dynamics, and finally would bring out the advance of the state.*

Keywords: *information literacy, human resource, the role of library*

A. Pendahuluan

Abad 21 ini dikenal sebagai abad informasi, karena itu salah satu aspek penting agar sebuah bangsa bisa keluar sebagai pemenang di abad ini adalah kemampuannya untuk meningkatkan *information literacy* masyarakatnya. Bila hal tersebut dapat dilaksanakan maka akan muncul kekuatan *information competency*, yaitu kemampuan untuk mendayagunakan informasi yang diperolehnya untuk meningkatkan kinerja aktivitas sehari-hari, sehingga mempengaruhi dan mempercepat dinamika masyarakatnya dan pada akhirnya berpengaruh pada kemajuan negara.

Dinegara-negara maju, masyarakatnya sudah memiliki tingkat *information literacy* yang cukup tinggi, dan akselerasi pertumbuhan ekonominya tidak lepas dari hasil yang didapat dari terpenuhinya *information literacy* pada masyarakatnya. Karena untuk dapat maju dan berkembang di era ini tidak hanya menguasai sumberdaya

¹ Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

4 M saja (*men, materials, money, machibe/method*) tetapi juga perlu tambahan K (*knowledge*). Dan *information literacy* adalah sarana untuk terpenuhi penguasaan sumberdaya K(*knowledge*) tersebut.

Program *information literacy* tidak dapat dilepaskan dari teknologi telematika. Karena secara umum program tersebut merupakan muara dari *e-literacy* yang merupakan akumulasi dari : *Information Teknologi Literacy, Digital Litaracy, Computer Literacy* dan *I-Literacy*. Dalam konteks Indonesia, teknologi telematika mempunyai **tiga peranan pokok** yaitu, **Pertama**, merupakan instrumen dalam mengoptimalkan proses pembangunan yaitu dengan memberikan dukungan terhadap manajemen dan pelayanan kepada masyarakat. **Kedua**, produk dan jasa teknologi telematika merupakan komoditas yang mampu memberikan peningkatan pendapatan baik bagi perorangan, dunia usaha dan bahkan negara dalam bentuk devisa hasil ekspor jasa dan produk industri telematika. **Ketiga**, teknologi telematika bisa menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa, melalui pengembangan sistem informasi yang menghubungkan semua institusi dan area seluruh wilayah nusantara

Tentunya dalam rangka mewujudkan peran tersebut secara optimal tidak cukup hanya dengan penyediaan sistem, infrastruktur, jaringan, sarana dan prasarana, namun diperlukan upaya yang sistematis dan sungguh-sungguah untuk mengembangkan SDM telematika. Sedangkan pengembangan SDM telematika, di rancang dengan suatu kerangka yang bertitik tolak dari kondisi yang ada dewasa ini, sesuai dengan harapan yang diinginkan berdasarkan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi. Setelah itu disusun upaya-upaya yang perlu dilakukan dalam menjawab tantangan tersebut.

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga informasi memiliki tugas dan peranan dalam rangka pengembangan SDM tersebut. Dalam bentuk pengembangan program *information literacy training* sehingga semakin menambah kuantitas dan kualitas manusia Indonesia yang memiliki *information competency*, yaitu kemampuan untuk mendayagunakan informasi yang diperolehnya untuk meningkatkan kinerja aktivitas sehari-hari. Yang pada akhirnya menjadi kontribusi perpustakaan dalam memicu kemajuan bangsa dan negara.

B. Pengertian *Information Literacy*

American Library Association menyatakan *to be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate and use effectively the needed information.*

Bahwa seseorang dikatakan *information literate* jika orang tersebut mampu mengenali kapan ia membutuhkan informasi, dan mampu mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi yang dibutuhkannya tersebut secara efektif.

Dalam konteks yang lebih luas UNESCO mendefinisikannya sebagai berikut : *Information literate people have been described as those who know when they need information, and are then able to identify, locate, evaluate, organise, and effectively use the information to address and help resolve personal, job related, or broader social issues and problems,* seseorang yang beraksara informasi adalah orang yang mengetahui bilamana mereka membutuhkan informasi, kemudian mampu mengidentifikasi, menemukan, mengevaluasi, mengorganisasi, dan menggunakan informasi itu secara efektif untuk menjawab dan membantu menyelesaikan masalah/isu personal, pekerjaan, dan masalah sosial yang lebih luas (Hariyadi, 2005 : 35-36)

Lebih dari itu Putu Laxman Pendit mengungkapkan kutipan definisi dari A. Luke sebagai berikut :

... the extent to which people and communities can take part, fluently, effectively and critically, in the various text - and discourse - based events that characterize contemporary semiotic societies and economies (...) To be literate is to be an everyday participant in literate societies, themselves composed of a vast range of sites, locations and events that entail print, visual, and analogue media.(A. Luke, 2003:51)

Berdasarkan definisi di atas, keberaksaraan tidaklah cukup ditandai oleh tingkat melek huruf. Jumlah penduduk yang dapat membaca aksara bahasa Indonesia bukan ciri utama dari *literacy*. Seseorang baru dapat dikatakan *literate* jika ia mampu secara fasih dan efektif ikut dalam dialog di masyarakatnya, sedemikian rupa sehingga dia dikatakan ikut berpartisipasi dalam kehidupan yang sesungguhnya. Dengan demikian, apa yang kita maksudkan dengan transparansi dan kebebasan memperoleh informasi

dalam kerangka demokrasi sebenarnya didasarkan pada tradisi keberaksaraan.

Sebagai rangkuman yang akan mempermudah pemahaman kita tentang hal tersebut adalah sebagaimana definisi dari ACRL (*Association of College and Research Libraries*) Standart bahwa seseorang yang memiliki kemampuan literasi informasi akan mampu :

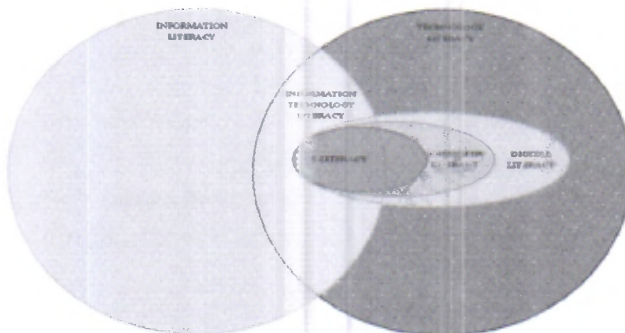
1. *Determine the extent of information needed* (menentukan sifat dan keluasan informasi yang dibutuhkan)
2. *Access the needed information effectively and efficiently* (mengakses informasi yang diperlukan secara efektif dan efisien)
3. *Evaluate information and its sources critically* (menilai secara kritis informasi serta sumbernya)
4. *Incorporate selected information into one's knowledge base* (memadukan informasi yang dipilihnya kedalam basis pengetahuan beserta system nilainya)
5. *Use information effectively to accomplish a specific purpose* (menggunakan informasi secara efektif untuk tujuan spesifik)
6. *Understand the economic, legal, and social issues surrounding the use of information, and access and use information ethically and legally* (memahami berbagai persoalan ekonomi, hokum, dan sosial menyangkut penggunaan informasi, akses serta menggunakannya secara etis dan sah)

Memahami definisi tersebut, jelaslah bahwa esensi dari sebuah literasi informasi (*Information Literacy*) adalah kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi, menemukan, mengakses, mengevaluasi dan menggunakannya untuk menyelesaikan masalah, termasuk masalah social. Dengan demikian seseorang yang telah mempunyai ketrampilan tersebut akan dapat :

1. menyadari kebutuhan akan informasi
2. menentukan informasi apa yang dibutuhkan
3. menelusur/mengakses informasi yang dibutuhkan secara efisien
4. mengevaluasi informasi dan sumber-sumbernya.
5. memasukkan informasi pilihan tersebut ke dalam pengetahuan dasar mereka

6. memanfaatkan informasi secara efektif untuk mencapai tujuan
7. mengerti masalah ekonomi, hukum, sosial dan kebudayaan karena memanfaatkan informasi
8. mengakses dan memanfaatkan informasi sesuai etika dan hukum yang berlaku.
9. mengklasifikasi, menyimpan, mengolah dan merancang ulang informasi yang dikumpulkan atau dihasilkan.
10. mengetahui bahwa *literacy informasi* adalah syarat utama untuk belajar sepanjang hayat. (Bundy, 2001)

Secara umum untuk menggambarkan posisi *Information literacy* dan hubungan dengan tingkat *literacy* yang lain serta kondisi SDM di bidang telematika dapat diketahui dari tingkat kesadaran, pemahaman dan pendayagunaan ICT yang disebut *e-literacy*. *Literacy* dalam kamus bahasa Inggris, diartikan sebagai "the ability to read and write" atau kemampuan untuk membaca dan menulis. Dalam bahasa Indonesia bisa disebut dengan kata "melek", dimana dalam bidang yang terkait dengan telematika, ada beberapa jenis *literacy* atau kadar melek seseorang, yaitu melek informasi, melek komputer, melek internet, melek teknologi. Sebagai hulu dari semua "melek" tersebut adalah melek informasi (lihat lampiran). *E-literacy*, dapat dilihat dari gambaran kemampuan akses masyarakat terhadap informasi melalui internet yang didukung oleh keunggulan teknologi informasi dan komunikasi. Keterkaitan diantaranya digambarkan oleh Eko Indrajit sebagai berikut :



e-literacy = F (*Information Teknologi Literacy, Digital Literacy, Computer Literacy* dan *I-Literacy*)

E-literacy merupakan tingkat kesadaran, pemahaman dan pendayagunaan ICT yang meliputi beberapa kemampuan yaitu : *Information Teknologi Literacy, Digital Literacy, Computer Literacy* dan *Information Literacy* dimana muara dari semuanya adalah pada *information literacy* yang pada akhirnya dapat memunculkan kekuatan *information competency* .

Program komputer literasi adalah program yang dikembangkan secara sistematis dan berkesinambungan yang bertujuan memampukan masyarakat dalam menggunakan komputer untuk akses informasi sesuai kebutuhannya dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia. Program tersebut dikembangkan dengan penyesuaian terhadap karakteristik dan kondisi masyarakat lokal yang menggunakan strategi pendekatan multi dimensi dan interdisiplin.

Sementara pengertian pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang telematika tidak hanya tertuju pada pengembang dan pengelola informasi dalam berbagai kepentingan baik komersial maupun non komersial, tetapi juga kepada masyarakat sebagai pengguna. Hal tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa upaya mendorong keahlian dalam pengembangan jaringan, sarana, aplikasi dan informasi kurang bermakna apabila tidak diakses oleh masyarakat yang kondisi umumnya pada tingkat kesadaran, pengetahuan dan keterampilan (*skill*) di bidang ini masih rendah.

C. **Tingkatan dalam *Information Literacy***

Dalam rangka mengetahui sejauh mana kondisi umum tingkat kesadaran, pengetahuan dan keterampilan (*skill*) di bidang *Information Literacy* ini maka perlu adanya ukuran tingkatan kemampuan tersebut sehingga dapat dilakukan perbaikan dikemudian hari.

Gambaran *e-literacy*, secara konseptual dapat dikategorikan dalam enam kategori, berdasarkan konsep atau teori *Personal-Capability Maturity Model (P-CMM)*, maka kurang lebih level *e-literacy* seseorang dapat digambarkan seperti demikian :

Level 0	seorang individu sama sekali tidak tahu dan tidak peduli akan pentingnya informasi dan teknologi untuk kehidupan sehari-hari;
Level 1	Jika seorang individu pernah memiliki pengalaman satu dua kali dimana informasi merupakan sebuah komponen penting untuk pencapaian keinginan dan pemecahan masalah, dan telah melibatkan teknologi informasi maupun komunikasi untuk mencarinya;
Level 2	Jika seorang individu telah berkali-kali menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu aktivitasnya sehari-hari dan telah memiliki pola keberulangan dalam penggunaannya;
Level 3	Jika seorang individu telah memiliki standar penguasaan dan pemahaman terhadap informasi maupun teknologi yang diperlukannya, dan secara konsisten mempergunakan standar tersebut sebagai acuan penyelenggaraan aktivitasnya sehari-hari;
Level 4	jika seorang individu telah sanggup meningkatkan secara signifikan (dapat dinyatakan secara kuantitatif) kinerja aktivitas kehidupannya sehari-hari melalui pemanfaatan informasi dan teknologi;
Level 5	Jika seorang individu telah menganggap informasi dan teknologi sebagai bagian tidak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari, dan secara langsung maupun tidak langsung telah mewarnai perilaku dan budaya hidupnya (bagian dari <i>information society</i> atau manusia berbudaya informasi).

Sehubungan dengan kemampuan akses informasi, sebagaimana dikutip oleh Kalarensi Naibaho dalam Tesisnya yang berjudul *Information Literacy mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Indonesia peserta program dasar pendidikan tinggi 2003*, terdapat 3 (tiga) pembagian tingkatan Literasi Informasi yaitu sebagai berikut :

1. *Novice* adalah orang yang tidak memiliki konsep atau pengetahuan dan keahlian mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pencarian dan penggunaan informasi.
2. *Competent* atau *intermediate* adalah orang yang memiliki konsep atau pengetahuan mengenai penelusuran dan penggunaan informasi, tetapi tidak terampil menggunakannya atau sebaliknya.
3. *Expert* yaitu orang yang memiliki konsep atau pengetahuan mengenai penelusuran dan penggunaan informasi.

Data mengenai level mana masyarakat Indonesia berada dewasa ini, belum dilakukan survey yang representatif. Beberapa informasi yang dihasilkan oleh penelitian lingkup kecil menunjukkan, bahwa sebagian besar masyarakat kita ada pada level 0 dan 1. Data Roy Suryo menyebutkan, misalnya 60% tidak mengenal telematika, sedangkan untuk yang sudah memanfaatkan telematika hanya 0,89%. Dengan demikian kesenjangan digital terjadi kurang lebih 60 : 1.

Menurut Tapscott, 2000 sebagaimana diikuti Eko Indrajit, siklus evolusi *e-literacy* di dalam masyarakat berbeda-beda, yang jika diamati sungguh-sungguh memperlihatkan adanya ketersamaan pola berdasarkan kelompok generasi (Tapscott, 2000). Pada *old generation* yang oleh Tapscott diistilahkan sebagai generasi baby boomers biasanya mengawali proses evolusi *e-literacy*-nya dengan kompetensi *information literacy* yang telah dikuasainya terlebih dahulu. Kategori kedua, ialah *new generation*, ialah mereka yang pada tahun 2002 sudah dikenalkan komputer sejak usia dini. Kategori ketiga ialah *today generation*, para remaja dan pemuda saat ini, yang secara kategori generasi berada pada dua titik ekstrim tersebut.

Dalam hal ini semakin banyak jumlah penduduk yang memiliki tingkat *e-literacy* yang tinggi, maka akan semakin kompetitif nilai keunggulan masyarakat. Maka salah satu masalah yang muncul dalam masyarakat adalah terdapatnya *digital gap* (kesenjangan digital) antar generasi di masyarakat. Generasi muda (*new/next generation*) adalah kelompok masyarakat yang akan memiliki tingkat *e-literacy* yang tinggi, namun generasi ini baru akan memberikan kontribusinya langsung pada masyarakat dikemudian hari. Maka terdapat dua generasi yang akan berpengaruh langsung terhadap masyarakat, yaitu *today's generation* dan *old generation*. *Old generation* akan secara bertahap memberikan tongkat estafetnya kepada *today generation*. Yang menjadi masalah di Indonesia adalah tingkat *e-literacy* pada *today generation* masih terbilang cukup rendah. Hal ini tentunya akan berdampak pada terbentuknya *new/next generation*. Untuk itulah perlu usaha keras agar terjadi akselerasi penguasaan *e-literacy* pada *today generation*.

D. Peran Perpustakaan Dalam Peningkatan SDM

Leburnya batas-batas (imajiner) institusi pendidikan formal dan informal menyeret perpustakaan dalam pusaran arus yang tak bertujuan. Informasi yang dulu dikontrol oleh kehadiran perpustakaan, kini telah tergantikan oleh mesin pencari data semacam google, yahoo, dan sejenisnya. Pada kasus inilah, perpustakaan pun mencair, tak terbatas oleh bangunan dan rak-rak buku berderet, namun lebih bermain pada jaringan dan ketersediaan informasi di dunia maya. Perpustakaan menjadi kendaraan bagi manusia untuk melakukan pengembaraan dalam "ruang" dan "waktu".

Melimpahnya informasi dengan adanya internet yang menjadi alternatif untuk mengakses informasi maka dituntut adanya kemampuan untuk meberdayakan sumber-sumber informasi tersebut. Pentingnya *information skills* ini menuntut adanya program yang dapat membantu masyarakat meningkatkan *information competency*. Disinilah dituntut adanya peran perpustakaan dalam menciptakan masyarakat yang memiliki tingkat kesadaran *e-literacy* yang tinggi.

Untuk keperluan pengembangan sumber daya manusia tersebut di Indonesia dapat kita lihat bahwa berdasar data dari Eko Indrajit (200 menunjukkan pada saat ini terdapat sekitar 200 perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki program studi terkait dengan teknologi informasi untuk jenjang pendidikan sarjana, magister, dan doktoral serta sekitar 300 perguruan tinggi untuk jenjang pendidikan diploma-III dan diploma-IV, yang keseluruhannya menghasilkan kurang lebih 25,000 lulusan setiap tahunnya. Banyak pengamat industri menilai bahwa jumlah tersebut sangat jauh dari kebutuhan industri yang sebenarnya, yang dapat mencapai sekitar 500,000 per tahun. Berdasarkan estimasi perencanaan, keberadaan ini baru akan dicapai pada tahun 2020 yaitu pada saat jumlah lulusan perguruan tinggi di Indonesia sekitar 6 juta orang per tahun (United Nations, 2002) – dengan asumsi bahwa sekitar 7% mahasiswa mengambil disiplin ilmu teknologi informasi.

Proyeksi Jumlah Mahasiswa Perguruan Tinggi
di Indonesia 1995-2020

Tipe Perguruan Tinggi	1995	2000	2005	2010	2015	2020
Negeri	500	590	715	850	1010	2020
Swasta	1400	2200	2900	3600	4200	4700
Lain -Lain	400	350	305	250	220	200
Total	2300	3140	3920	4700	5430	6100

Perlu diperhatikan bahwa keseluruhan program studi informatika tersebut merupakan komunitas pendidikan yang bertujuan untuk melahirkan kelompok yang oleh *United Nations* diistilahkan sebagai *IT Workers* atau orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan formal (akademis) terkait dengan bidang teknologi informasi (UNESCO,1999).

Pendidikan adalah unsur penting dalam pembangunan. Sedemikian pentingnya, UNDP memasukkan unsur kualitas pendidikan dalam perhitungan *Human Development Index*². Menurut *Human Development Report* tahun 2005 yang dikeluarkan oleh UNDP, Indonesia menempati peringkat ke-111 pada kualitas sumber daya manusia. Nilai *human development index* Indonesia adalah 0,692 yang merupakan agregat dari indeks pendidikan (*education index*) sebesar 0,80, indeks harapan hidup (*life expectancy index*) sebesar 0,69 dan indeks produk domestik bruto (*gross domestic product index*) sebesar 0,583. Dengan nilai tersebut, maka Indonesia menempati kategori *middle human development index*.

Pengembangan SDM di bidang telematika tidak hanya tertuju pada pengembang dan pengelola informasi dalam berbagai kepentingan baik komersial maupun non komersial, tetapi juga kepada masyarakat sebagai **pengguna**. Hal tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa upaya mendorong keahlian dalam pengembangan jaringan, sarana, aplikasi dan informasi kurang bermakna apabila tidak diakses oleh masyarakat yang kondisi umumnya pada tingkat kesadaran, pengetahuan dan keterampilan (*skill*) di bidang ini masih rendah.

Dalam rangka mengambil peran dan tugas untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan dan ketrampilan (*information skills*)

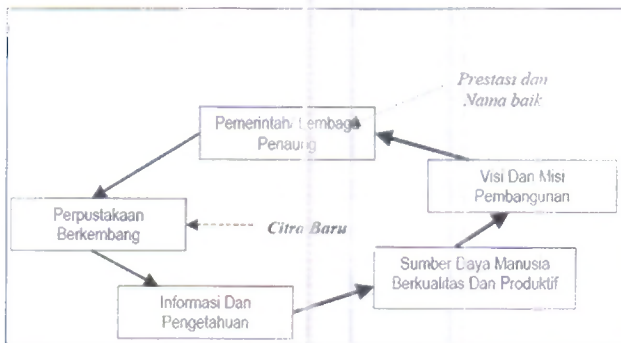
masyarakat, maka perpustakaan dituntut untuk proaktif dalam memberikan bimbingan pendampingan dan pelatihan kepada masyarakat sehingga tercipta *information competency*. Berbagai bentuk *informasi literacy instruction* di perpustakaan diantaranya adalah :

1. Stand-Alone Courses or Classes
2. Online tutorials
3. Workbooks
4. Course-integrated/releted instuction. (Eisenberg, 2004)

Banyak kegiatan rutin yang telah dilakukan perpustakaan dalam rangka meningkatkan *Information skills* penggunaanya. Orientasi perpustakaan, instraksi bibliografi, tutorial penulsuran informasi, baik berupa klas-klas khusus maupun menjadi salah satu kurikulum yang diberikan pada mahasiswa di perguruan tinggi.

Peranan perpustakaan dimasa mendatang akan sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam pembangunan. Sebagaimana digambarkan dalam Skema Posisi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Dan Produktifas SDM sebagai berikut :

Skema Posisi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Dan Produktifas Sumber Daya Manusia



Dengan kekayaan sumber ilmu pengetahuan yang dimilikinya ditambah dengan *information competency* dari penggunaanya,

perpustakaan sebenarnya merupakan salah satu faktor pendukung utama bagi pemerintah ketika akan melaksanakan program pembangunan, baik fisik maupun mental karena melalui perpustakaan, informasi tentang kebijakan pembangunan dapat disebarluaskan pada masyarakat dengan cara yang lebih efektif dan menjangkau berbagai lapisan masyarakat, baik lapisan sosial, pendidikan, usia, suku bangsa, maupun lapisan ekonomi. Hal ini dapat terjadi karena di perpustakaan tidak ada perbedaan terhadap pengunjung. Semua orang dilayani sesuai dengan kebutuhannya, bukan statusnya.

Dengan skema ini terlihat bahwa dana yang diberikan oleh pemerintah/ lembaga penangung akan membuat perpustakaan (dengan citra baru hasil kerjasama) berkembang sehingga mampu menyediakan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan masyarakat sebagai sumber daya manusia. Hasilnya adalah lahirnya sumber daya manusia yang berkualitas dan produksi yang akan mendukung tercapainya visi dan misi pemerintah/ lembaga penangung, akhirnya membuat apa yang diprogramkan oleh pemerintah dengan Indeks Prestasi Masyarakat bisa tercapai. Pencapaian visi dan misi ini melalui IPM yang ideal merupakan prestasi yang mengangkat nama baik bagi pemerintah/ lembaga penangung. Inilah 'timbal balik/ keuntungan' dari perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemerintah/ lembaga penangung, yang nilainya lebih besar dari uang.

E. Kesimpulan

Dengan kekayaan sumber ilmu pengetahuan yang dimilikinya, perpustakaan sebenarnya merupakan salah satu faktor pendukung utama program pembangunan, baik fisik maupun mental, dengan berperan serta aktif mencerdaskan bangsa yaitu memberikan pelatihan yang meningkatkan *information skills* mereka sehingga berakibat peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pembangunan. Usaha yang keras dalam rangka peningkatan *information literacy* itu akan menghasilkan kekuatan *information competency*, yaitu kemampuan untuk mendayagunakan informasi yang diperolehnya untuk meningkatkan kinerja aktivitas sehari-hari, sehingga mempengaruhi dan mempercepat

ditingkatkan oleh lembaga perpustakaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 tersebut adalah komitmen lembaga perpustakaan terhadap mutu jasa kepada pemustaka, dan *improvement* proses operasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan, 2006. *Visi Baru Manajemen Sekolah :Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Gaspersz, Vincent, 2001. *Total Quality Manajemen*, Jakarta: Pustaka Utama.
- Indranata, Iskandar, 2006, *Terampil dan Sukses Melakukan Audit Mutu Internal ISO 9001:2000*, Bandung: Alfabeta.
- Mulyono, 2008, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pidarta, Made, 1988, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara.
- Qomar, Mujamil, 2007, *Manajemen Pendidikan Islam : Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Erlangga.
- Said, Moh, 2007, *Buku Panduan ISO 9001: 2000*, Kudus: BPPMNU Banat.
- Sallis, Edward, 2008, *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Candra, G., 2005, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, Husaini, 2006, *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Yamit, Zuliana, tt, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: tp.