

EFEKTIVITAS PELAYANAN *ECO LITERACY* DI PERPUSTAKAAN SMK LABOR PEKANBARU

Ega Deny Irianto^{1*}; Nining Sudiar²; Rismayetti^{3*}

Universitas Lancang Kuning

Email : egadeny28@gmail.com

Abstract

This research is entitled The Effectiveness of Eco Literacy Services in the Library of SMK Labor Pekanbaru. The purpose of this study was to find out how the effectiveness of Eco Literacy Services in the Library of SMK Labor Pekanbaru. The method used in this study is a quantitative descriptive method. Data collection techniques use observation, questionnaires, interviews, literature studies and documentation. The population was 530 and the sample in this study was 108 respondents. The results of this study show that the effectiveness of Eco Literacy Services in the Library of SMK Labor Pekanbaru is classified as a good category with an average value of 4.09 and is on an interval scale of 3.40-4.20.

Keyword:

Services;
Eco Literacy;
Applications

Abstrak

Penelitian ini berjudul Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Populasi berjumlah 530 dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 108 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru tergolong dalam kategori baik dengan nilai rata-rata 4,09 dan berada pada skala interval 3,40-4,20.

Kata kunci:

Pelayanan;
Eco Literacy;
Aplikasi

A. PENDAHULUAN

Pelayanan perpustakaan merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan untuk menemukan sebuah aktivitas untuk penyebaran informasi perpustakaan. Layanan perpustakaan perpustakaan mampu menyediakan sebuah informasi dengan kebutuhan pemakai dan berhasil menyediakan informasi bahan Pustaka secara tepat dan cepat. Dalam menyelenggarakan perpustakaan, bahan pustaka yang dapat disediakan, pemustaka yang membutuhkan, dan petugas layanan. Unsur-unsur tersebut harus menjadi pertimbangan utama bagi perpustakaan yang ingin menyelenggarakan pelayanan perpustakaan, fasilitas layanan seperti ruang koleksi, ruang baca, sarana penelusuran tentunya harus ada untuk digunakan oleh pemustaka. Berbagai jenis bahan pustaka sesuai dengan sasaran pemustakanya dan pemustaka yang membutuhkan informasi, serta pustakawan yang siap untuk melayani dan

membantu pemustaka dalam mencari informasi. (Asmawardah & A., 2017)

Adapun tujuan dari sebuah pelayanan perpustakaan ialah untuk melayani pemustaka memperoleh bahan perpustakaan yang mereka perlukan, agar pemustaka mengetahui koleksi yang ada di perpustakaan maupun layanan perpustakaan lain. Pemustaka dapat langsung menilai perpustakaan berdasarkan kepuasan pemustaka atas layanan yang disajikan. Perlu adanya strategi pelayanan perpustakaan, strategi perpustakaan merupakan teknik dan tata cara pelayanan yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan untuk pengunjung yang sesuai dengan harapan dalam mencari sebuah informasi. Strategi pelayanan di perpustakaan terdapat 2 jenis layanan yang paling banyak dilakukan yaitu layanan sirkulasi dan referensi, adanya jenis bentuk sebuah layanan lainnya itu tergantung dari sebuah perpustakanya. Perpustakaan dan sumber daya manusia yaitu

pustakawannya harus lebih inovatif dan kreatif untuk membuat jenis layanan lainnya. (Suharman, 2017).

Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru memiliki sebuah layanan atau sebuah inovasi dan kreativitas dari siswa dan guru beserta Kepala Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru salah satunya adalah memiliki layanan perpustakaan seperti, kafe literasi, teras baca lesehan, *Eco literacy*, sepalking (Sepeda keliling), *audio visual*, aplikasi *Go-Book* dan radio *online*. Salah satu layanan yang berbeda diantara layanan yang telah disebutkan diatas, layanan *eco literacy* adalah salah satu layanan yang sangat menarik untuk diteliti lebih jauh.

Eco literacy adalah sebuah bentuk inovasi atau layanan perpustakaan yang dibuat oleh SMK Labor Pekanbaru pada tahun 2018. Tujuan dibentuknya layanan *Eco literacy* agar peserta didik khususnya siswa SMK Labor Pekanbaru memahami tingkat ekosistem lingkungan di sekolah terutama terkait dengan adanya tumbuhan, *Eco Literacy* ini sebagai media pembelajaran bagi siswa untuk melihat informasi terkait segala macam tumbuh tumbuhan yang ada di lingkungan SMK Labor Pekanbaru, *eco literacy* ini digunakan untuk membaca atau untuk mengetahui informasi terkait tanaman yang ada di SMK Labor Pekanbaru.

Anggota Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru adalah mereka yang sudah mendaftar sebagai anggota perpustakaan. Jumlah anggota perpustakaan SMK Labor Pekanbaru sebanyak 1166 namun tidak semua siswa SMK Labor menjadi anggota perpustakaan, yang dikatakan yang menjadi perpustakaan adalah siswa yang sudah mendaftar. hingga saat ini jumlah anggota perpustakaan yaitu 1166. untuk jumlah keseluruhan siswa yang terdiri dari jurusan Akuntansi, Administrasi Pemasaran, Bisnis Daring dan Pemasaran, Rekayasa Perangkat Lunak, Teknik Komputer Jaringan, dan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran terdapat 492 siswa.

Efektifitas sebuah layanan dilihat dari kepuasan, tujuan penyelenggaraan layanan. Siswa SMK Labor Pekanbaru jarang menggunakan aplikasi *eco literacy* saat ingin mengetahui tanaman yang ada di lingkungan SMK Labor Pekanbaru karena siswa SMK Labor Pekanbaru lebih sering menggunakan *Scan QR Code* bawaan dari *Handphone* yang langsung muncul di website tanpa membuka aplikasi *eco literacy*.

Siswa SMK Labor Pekanbaru cukup puas dengan adanya layanan *eco literacy* karena dengan adanya layanan *eco literacy* ini siswa smk labor pekanbaru dapat mengetahui jenis-jenis tanaman yang ada di lingkungan SMK Labor Pekanbaru dengan menggunakan *scan QR Code*. Siswa SMK Labor Pekanbaru sangat sedikit tahu tentang tanaman-tanaman yang ada di lingkungan SMK Labor Pekanbaru tanpa membuka aplikasi *eco literacy*.

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh lagi mengenai layanan *eco literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru”**.

B. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

Menurut(2017:134) Efektivitas adalah Ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Menurut Ravianto (2014:11) Efektivitas adalah Seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Gibson et.al (Bungkaes 2013:46) Efektivitas adalah Penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan "standar" maka mereka dinilai semakin efektif.

Menurut Wiyono (2007:137) Efektivitas adalah Suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Abdurrahmat (2003:92) Efektivitas adalah Manfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya.

Menurut Ruswati (2005:18) mengatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi tingkat efektivitasnya. Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Parasuraman, (1988) mengatakan bahwa ada lima determinan/ dimensi dari kualitas pelayanan (biasa disebut dengan SERVQUAL = Service Quality), yaitu : (1) Tangibles (bukti langsung), yakni berupa kondisi/ kenyamanan tempat pelayanan, kelengkapan fasilitas, sumber daya manusia yang memadai; (2) Reliability (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat berupa tepat waktu/ segera dan akurat; (3) Responsiveness (ketanggapan), yakni kemampuan menolong pelanggan dan melakukan pelayanan yang cepat serta kepekaan yang tinggi untuk membantu konsumen; (4) Assurance

(jaminan), yakni kemampuan memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna layanan berupa jaminan bahwa tidak ada keraguan akan timbul kesalahan dalam pelayanan. (5) Emphaty (empati), kemampuan memberikan perhatian dan layanan secara individu kepada pengguna layanan dengan merasakan apa yang dirasakan pelanggan/ masyarakat, dan berusaha untuk mengerti apa keinginan, kemauan, serta kebutuhan pelanggan/ masyarakat. Berdasarkan paparan diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas di Kota Palembang dengan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty dan penilaian masyarakat pada kualitas pelayanan. (Saptawan & Nengyanti, 2014)

Pelayanan

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam

waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu:

- Pelayanan dengan lisan yaitu Pelayanan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- Pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
- Pelayanan dengan perbuatan Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Eco Literacy

Eco literacy adalah sebuah perangkat lunak aplikasi berbasis mobile android yang tujuannya yaitu untuk memberikan informasi secara digital tentang tanaman dan pohon yang ada di lingkungan SMK Labor Pekanbaru.

Aplikasi ini dikembangkan oleh Tim IT Perpustakaan M.Zein dan dibantu beberapa siswa jurusan Rekayasa Perangkat Lunak, aplikasi ini

digunakan dengan cara memindai QR Code yang terpasang pada pohon dan tanaman, aplikasi ini dapat didownload di google playstore dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Aplikasi Eco Literacy

C. METODE PENELITIAN

Penentuan waktu dan tempat penelitian ini dimaksudkan untuk memperjelas tujuan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di SMK Labor Pekanbaru yang beralamat di Jl.Thamrin. alasan peneliti memilih lokasi penelitian di SMK Labor Pekanbaru dikarenakan SMK Labor sudah menerapkan ke siswa nya tentang layanan *Eco literacy* dan sudah menerapkan inovasi Aplikasi *Eco Literacy* berbasis *android Qr Code Scan* tanaman untuk memindai yang mempermudah siswa dan siswinya untuk mencari sebuah informasi tentang tanaman. Adapun pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan Desember 2021 – Maret 2022 dan untuk pengolahan penulisan ini dimulai dari bulan desember 2021- November 2022.

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keseluruhannya (sugiyono :2018). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket. Menurut Fatihuddin (2015) angket atau kuesioner merupakan sederetan daftar pertanyaan yang dibuat secara tertulis oleh

peneliti untuk memperoleh data atau informasi yang berupa jawaban jawaban yang diberikan oleh responden.

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2016b). Adapun Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus persentase frekuensi dengan rumus perhitungan :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Persentase

f : Frekuensi

N : Jumlah responden

100% : Bilangan Konstanta

Dalam penelitian ini, untuk teknik analisis data menggunakan tabel dan analisis data menggunakan rumus mean (rata-rata hitung) dan grand mean dengan rumus sebagai berikut (Arikunto, 2006 : 135 dalam (Putri, 2020: 24)

Dalam penelitian ini untuk teknik analisis data menggunakan tabel dan analisis data menggunakan rumus mean (rata-rata hitung) dan grand mean dengan rumus sebagai berikut (Arikunto, 2006 : 135 dalam (Putri, 2020:24).

$$Mean x = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

X = rata-rata hitung / mean

$\sum x$ = jumlah semua nilai kuesioner

N = jumlah responden

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *Grand Mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pertanyaan, rumus *Grand Mean* adalah sebagai berikut (Iriyanto, 2015 : 32) dalam (Putri, 2020:24).

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

Hasil persentase yang terdapat dalam tabel-tabel penelitian akan ditafsirkan menurut kriteria yang ditemukan oleh Suharsimi Arikunto dalam Gusni Adam (2017 : 32).

0 % = Tidak Satupun

1%- 25% = Sebagian Kecil

26% - 49% = Hampir Setengahnya

50% = Setengahnya

51% -75 % = Sebagian Besar

76% - 99% = Hampir Seluruhnya

100% = Seluruhnya untuk mengukur skor rasio pada penelitian ini berdasarkan kriteria dengan menggunakan skala interval yang akan diperoleh dengan rumus aritmatika mean yaitu :

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimal} - \text{nilai minimal}}{\text{banyak kelas}}$$
$$= \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil tersebut kemudian diperoleh skala interval dan interpretasinya sebagai berikut :

1,00 – 1,80 = Sangat Baik

1,80 – 2,60 = Tidak Baik

2,60 – 3,40 = Cukup Baik

3,40 – 4,20 = Baik

4,20 – 5,10 = Sangat Baik

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah pada bab I, tentang Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru. Proses pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner/angket. Pengambilan data dimulai dari bulan Agustus 2022-November 2022.

Analisis data dilakukan berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 108 seluruh warga SMK Labor Pekanbaru.

Hasil Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Keseluruhan Dari 5 Indikator

No.	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3,85	Baik
2	<i>Reability</i> (Kehandalan)	4,71	Sangat Baik
3	<i>Responsiveneess</i> (Daya Tanggap)	3,94	Sangat Baik
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,32	Sangat Baik
5	<i>Emphaty</i> (Perhatian)	3,76	Baik
Jumlah		20,58	

Sumber: Data diolah November 2022

E. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, peneliti mendapatkan kesimpulan, sebagai berikut :

1. Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru pada indikator "*Tangibles* (Bukti Fisik) dengan nilai rata-rata 3,85 termasuk ke dalam kategori baik ditafsirkan pada interval 3,40-4,20.
2. Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru pada indikator "*Reability* (Kehandalan) dengan nilai rata-rata 4,71 termasuk ke dalam kategori sangat baik dapat ditafsirkan pada interval 4,20-5,10

3. Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru pada indikator "*Responssviness* (Daya Tanggap) dengan nilai rata-rata 3,94 termasuk ke dalam kategori baik ditafsirkan 3,40-4,20
4. Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru pada indikator "*Assurance* (Jaminan)" dengan nilai rata-rata 4,32 termasuk ke dalam kategori sangat baik dapat ditafsirkan pada interval 4,20-5,10
5. Efektivitas Pelayanan *Eco Literacy* di Perpustakaan SMK Labor Pekanbaru pada indikator "*Emphaty*" dengan nilai rata-rata 3,76 termasuk ke dalam kategori baik dapat ditafsirkan pada interval 3,40-4,20.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat disarankan sebagai berikut :

- a). Bahwa pelayanan *eco literacy* dapat menggunakan/memanfaatkan aplikasi yang diberikan oleh SMK Labor Pekanbaru
- b). Pelayanan *eco literacy* agar menambahkan menu yang tidak tersedia pada aplikasi layanan *eco literacy* seperti menu bagaimana cara menggunakan aplikasi, dan menambahkan menu report jika terjadi masalah dalam penggunaan.
- c). Sistem aplikasi *eco literacy* harus di update ke versi terbaru.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Adhitomo wirawan, r. (2018). Pengaruh fasilitas perpustakaan, kinerja pustakawan dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan politeknik negeri batam. *Journal of applied business administration*, 2(1), 20–28.
- Asmawardah, s. I. P., & a. (2017). Pelayanan perpustakaan (upaya meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan).

- Izzaty, m., & nelisa, m. (n.d.). *Efektivitas layanan perpustakaan di kantor arsip dan perpustakaan kota payakumbuh*.
- Juliansyah, e. (2013). Efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas. *Jiana (jurnal ilmu administrasi negara)*, 12(1), 40–50. Diambil dari <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/jiana/article/view/902>
- Khalifah, s. (2019). Efektivitas layanan sirkulasi di perpustakaan universitas negeri makassar, 126(1), 1–7.
- Kuat, t., dan, t., & batako, b. (2013). Pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kelurahan ompo kecamatan lalabata kabupaten soppeng, 21(1), 1–7.
- Putri, d. S. (2020). Presepsi mahasiswa angkatan 2015-2016 tentang penggunaan aplikasi turnitin untuk mencegah tindak plagiarisme di perpustakaan universitas bina darma palembang. *Jurnal ilmu perpustakaan dan informasi*, 15(2), 216–235.
- Santi deliani rahmawati, h. S. (2020). Efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan iain palu, 3(2017), 54–67. Diambil dari <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Saptawan, a., & nengyanti. (2014). Efektivitas kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. *Jurnal ilmu administrasi negara*, 12 (4), 241–255. Diambil dari [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=180146&val=2287&title=efektivitas kualitas pelayanan kesehatan masyarakat](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=180146&val=2287&title=efektivitas+kualitas+pelayanan+kesehatan+masyarakat)
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kauntatif, kualitataif, dan r&d*.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d* (cet.28, hal.81). Bandung: alfabeta.
- Suharman. (2017). Strategi pelayanan di perpustakaan dalam meningkatkan minat baca siswa di sekolah dasar negeri (sdn) 200 bulue kecamatan marioriawa kabupaten soppeng skripsi.
- Ulva. (2021). Tinjauan atas prosedur pembelian peralatan kantor pada pt deltra wijaya konsultan, 20–27.
-

