

LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN
KONTRIBUSI *PRIMAL LEADERSHIP*, MOTIVASI KERJA, IKLIM KERJA,
ETOS KERJA DAN *LANDSCAPE PERPUTAKAAN*
TERHADAP PELAYANAN PRIMA.
(Studi Pada Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Buleleng)

IDENTITAS

1. Nama Responden : _____
2. Nama Instansi : _____
3. Alamat Instansi : _____

PETUNJUK

Dengan hormat, dalam rangka penelitian Disertasi berikut ini kami mohon Ibu/Bapak berkenan membantu pengisian (menjawab) dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban dengan memberi tanda cek (✓) pada kolom yang menurut persepsi Bapak/Ibu sesuai dengan kenyataan, keadaan atau perasaan yang Ibu/Bapak alami terkait item-item tersajikan.

Keterangan :

1. Jawaban Sangat Sering (SS) memiliki makna bahwa item pernyataan memiliki kesesuaian dengan kenyataan atau keadaan yang Ibu/Bapak rasakan sebagai Pegawai di Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan.
2. Jawaban, Sering (S), memiliki makna bahwa item pernyataan memiliki kesesuaian lebih rendah satu tingkat dengan kenyataan atau keadaan yang Ibu/Bapak rasakan sebagai Pegawai di Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan.
3. Kadang – kadang (KK), memiliki makna bahwa item pernyataan memiliki kesesuaian relative rendah dengan kenyataan atau keadaan yang Ibu/Bapak rasakan sebagai Pegawai di Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan.
4. Tidak Sering (TS) , memiliki makna bahwa item pernyataan memiliki kesesuaian dengan amat rendah dengan kenyataan atau keadaan yang Ibu/Bapak rasakan sebagai Pegawai di Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan.

5. Sangat Tidak Sering (STS). memiliki makna bahwa item pernyataan memiliki kesesuaian sangat rendah dengan kenyataan atau keadaan yang Ibu/Bapak rasakan sebagai Pegawai di Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan.
6. Semua Jawaban yang Bapak / Ibu berikan tidak akan mempengaruhi keadaan Bapak/Ibu sebagai aparatur di Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Buleleng. Sebab angket ini adalah bentuk pelacakan untuk mengetahui efektifitas pembaruan yang kita rancang bagi usaha meningkatkan minat baca masyarakat..

A. INSTRUMEN PRIMAL LEADERSHIP

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KK	TS	STS
1.	Jajaran Pimpinan DAPD (kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah) melibatkan semua staf dalam menyusun Visi-Misi lembaga					
2.	Jajaran Pimpinan DAPD menjelaskan dengan tuntas orientasi Visi-Misi yang ingin direalisasikan lembaga					
3.	Jajaran Pimpinan DAPD membangun komunikasi horizontal sebagai bentuk strategi menciptakan harmoni di lingkungan kerja DAPD.					
4.	Melalui komunikasi horizontal yang dikembangkan jajaran pimpinan, semua staf memiliki gairah dalam ikut memberikan masukan untuk efikasi program-program di DAPD.					
5.	Bangun komunikasi horizontal yang dikembangkan jajaran Pimpinan DAPD, kultur sejawat dalam bekerja					

	dapat terwujud dengan baik.					
6.	Ide, atau gagasan yang berupa masukan dari para staf direspon dengan apresiasi yang positif oleh Jajaran pimpinan DAPD.					
7.	Kultur sejawat yang dikembangkan Jajaran Pimpinan di DAPD telah membuat suasana kerja penuh gairah					
8.	Jajaran pimpinan memberikan contoh untuk berbagai jenis aktivitas positif, sehingga para bawahan merasa segan dan ikhlas melakukannya					
9.	Mengawali aktifitas di pagi hari sembahyang bersama benar-benar menjadi energi positif dalam menjaga kesejawatan bersama					
10.	Jajaran Pimpinan puncak DAPD, membiasakan diri untuk menyapa, memberi salam, bertanya layaknya sebuah keluarga di awal memulai aktifitas kantor					
11.	Jajaran pimpinan memberikan “ <i>morning Briefing</i> ” untuk mengingatkan kita semua bekerja sesuai Visi-Misi					
12.	Konsep memimpin dengan hati benar-benar diimplementasikan oleh jajaran pimpinan untuk membangun empati dari anggota staf					
13.	<i>Closing Office Briefing</i> dijadikan momentum evaluasi kinerja harian, dan memberikan social reward atau					

	reinforcement atas capaian bersama di hari itu					
14.	Acara <i>Closing Office Briefing</i> , adalah bagian dari strategi membangun kedisiplinan yang dirancang jajaran pimpinan					
15.	Acara <i>Closing Office Briefing</i> , menjadi acara yang ditung-tunggu oleh semua staf, karena merupakan moment untuk beroleh social reward dari atasan.					
16.	<i>Reinforcement</i> atau social reward yang diberikan para pimpinan DAPD dapat memacu gairah karyawan untuk lebih prestatif.					
17.	Jajaran pimpinan DAPD menerapkan strategi " <i>silent punishment</i> " untuk mengingatkan staf yang dianggap lalai dengan tugas.					
18.	Jajaran pimpinan DAPD menerapkan strategi " <i>personal touch</i> " untuk mengingatkan staf yang dianggap lalai dengan tugas.					
19.	Strategi 17 dan 18 digunakan sebagai terapi, agar bawahan tidak merasa dipermalukan dihadapan sejawat lainnya.					
20.	Penggunaan strategi 17 dan 18 dalam membimbing staf, benar-benar dapat menebar resonansi yang membangun simpati dimata bawahan.					
21.	Pimpinan DAPD memiliki wawsan					

	luas dan futuristik dalam membangun organisasi					
22	Pimpinan DAPD menekankan pentingnya dinamika dalam melayani pelanggan yang makin sensitive					
23	Pimpinan DAPD member semangat agar para bawahan melayani konsumen dengan baik					
24	Pemimpin DAPD meminta agar dalam melayani aparat memiliki dedikasi yang tinggi					
25	Pemimpin DAPD memberikan contoh bagaimana menumbuhkan simpati bagi pelanggan					
26	Pemimpin DAPD sangat mengerti dan memahami potensi bawahannya, sehingga dalam membimbing pimpinan member arahan yang selaras					
27	Pimpinan DAPD adalah para problem solver yang berpengalaman					
28	Pemimpin sangat sigap mengambil keputusan untuk peningkatan organisasi					
29	Pemimpin menjadi panutan bagi bawahan dalam masalah kesabaran dalam meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan					
30	Pemimpin memiliki naluri yang kuat bagaimana mendorong bawahan melayani konsumen dengan baik					

B. INSTRUMEN MOTIVASI KERJA

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KK	TS	STS
1.	Saya merasa bahagia dalam melaksanakan tugas dengan menggunakan pakaian seragam yang saya dapatkan					
2.	Saya merasa sehat jasmani karena saya memperoleh kecukupan makanan yang dibeli dari gaji saya terima					
3.	Saya terbiasa mengkonsumsi makanan bergizi untuk meningkatkan stamina tubuh					
4.	Saya memperoleh tambahan makanan bergizi berupa tunjangan kinerja.					
5.	Saya memiliki rumah yang sehat sebagai tempat istirahat dengan keluarga dan membagi kasih sayang					
6.	Dengan pekerjaan ini saya merasa nyaman akan masa depan saya					
7.	Pekerjaan yang saya lakukan ini menjamin masa depan saya					
8.	Saya merasa nyaman bekerja karena sesuai dengan profesi dan kompetensi yang saya miliki					
9.	Saya senang bekerja asalkan sesuai dengan aturan dan prosedur operasional standar					
10.	Saya suka dengan kebebasan bertanggung jawab tanpa adanya intimidasi dari pihak lain maupun atasan					
11.	Saya ingin supaya saling menyayangi					

	dalam bekerja					
12.	Saya yakin apabila salah melakukan kewajiban dengan baik akan mengimbas kepada yang lain					
13.	Saya menghormati hak dan kewajiban teman kerja sejawat saya					
14.	Dalam Melayani saya merasa senang karena memperoleh apresiasi baik dari atasan maupun pelanggan.					
15.	Saya senang memperoleh bimbingan dari teman sejawat karena dapat meningkatkan kapasitas diri saya.					
16.	Hak Cuti yang dirancang pimpinan memberikan dampak positif bagi kegairahan kerja berikutnya					
17.	Fasilitas kerja sangat diperhatikan dan membuat saya nyaman bekerja					
18.	Saya memperoleh perlindungan kesehatan, karena semua karyawan difasilitasi dengan asuransi BPJS					
19.	Saya merasa aman dalam bekerja karena fasilitas kerja tersedia dengan memadai					
20.	Bekerja dengan “ <i>shifting system</i> ” membuat saya merasa nyaman karena bias mengatur waktu dengan baik					
21.	Saya bangga dianggap sebagai staf yang berdedikasi tinggi dan diberikan nilai SKP yang bagus					
22.	Saya sangat senang karena kolaborasi –kolegial dalam bekerja sangat dijunjung tinggi					

23.	Saya menganggap pujian itu sebagai suatu cambuk bagi saya untuk lebih giat dalam meningkatkan performansi dalam bekerja					
24.	Saya senang karena status dan jabatan yang saya tempati sesuai kompetensi saya sehingga membuat saya termotivasi untuk terus berprestasi					
25.	Saya puas apabila dapat bekerja sesuai dengan harapan pimpinan dengan harapan saya sendiri					
26	Saya bangga dengan budaya saling hormat-menghormati yang dikembangkan di kantor oleh pimpinan					
27	Saya mendapatkan insentif sesuai prestasi yang saya berikan					
28	Saya senang bekerja karena diberikan keleluasaan melakukan inovasi dalam melayani konsumen					
29	Saya mendapatkan peningkatan karir berdasarkan prestasi yang saya tunjukkan					
30	Saya mendapatkan promosi dalam jabatan sesuai kinerja yang saya tunjukkan					

C. INSTRUMEN IKLIM KERJA

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KK	TS	STS

1.	Berkat penataan bangunan DAPD yang terencana saya merasakan suasana nyaman dalam bekerja.					
2.	Dengan penataan tata ruang yang terencana baik ,saya sangat senang berada di kantor.					
3.	Kebersihan lingkungan tempat saya bekerja terpelihara dengan baik .					
4.	Fasilitas kamar mandi dan WC yang telah disediakan ditempat saya bekerja memadai.					
5.	Seluruh karyawan ditempat saya bertugas secara aktif menjaga kebersihan lingkungan kerja masing-masing .					
6.	Seluruh aparat ditempat saya bertugas diberi tanggung-jawab untuk menangani masalah kebersihan dan kerapian areal tugas masing-masing .					
7.	Lingkungan ditempat saya bertugas aman dari gangguan keamanan.					
8.	Seluruh perabotan ditempat saya bertugas terpelihara dengan baik.					
9.	Pimpinan DAPD memberikan kebebasan kepada saya untuk melaksanakan semua tugas yang dibebankan kepada saya					
10.	Pimpinan DAPD melakukan pemantauan di semua areal kerja untuk memastikan prinsip layanan prima berjalan dengan baik.					
11.	Saya sangat nyaman karena di kantor					

	terjalin komunikasi antar sesame dengan semangat kekeluargaan					
12.	Saya ikut dilibatkan dalam mengambil beberapa keputusan penting terutama dalam program peningkatan layanan kepada pelanggan.					
13.	Keputusan penting yang menyangkut mutu layanan dibuat melalui musyawarah.					
14.	Pimpinan DKPA membantu memberikan pemecahan masalah apabila dalam bekerja bawahannya menemukan masalah.					
15.	Pimpinan DAPD memberikan dukungan kepada bawahannya agar meningkatkan kinerjanya.					
16.	Pimpian DAPD memberikan otonomi untuk mengembangkan diri serta berkreasi sesuai dengan kaidah-kaidah Pendidikan.					
17.	Pimpinan DAPD memberikan kepercayaan sepenuhnya agar kami dapat menginovasi mandiri prestasi kerja.					
18.	Prestasi yang diukir oleh para karyawan diapresiasi dan disosialisasikan dalam pertemuan sebagai upaya mengaestafetkan kebaikan kepada semua jajaran.					
19.	Pimpinan DAPD memberikan <i>reward</i> kepada staf yang telah menunjukkan prestasi.					

20.	<i>Reward</i> diberikan oleh pimpinan ditempat saya bertugas secara obyektif sesuai dengan prestasi				
21.	Pimpinan DAPD menghargai prestasi saya dalam melaksanakan suatu kegiatan.				
22.	Hubungan keakraban antara pimpinan dengan aparat lain di tempat saya bertugas terjalin secara harmonis.				
23.	Hubungan keakraban dan keterbukaan antara pustakawan dengan konsumen poembaca ditempat saya bertugas terjalin secara baik.				
24.	Peningkatan Karir di DAPD dirancang dengan cermat berdasarkan prestasi dan keterbukaan.				
25.	Pimpinan DAPD sangat memahami potensi bawahan sehingga mampu menempatkannya pada posisi yang tepat.				
26.	Penempatan (<i>placement system</i>) yang baik telah membuat suasana kerja sangat dinamis di DAPD				
27.	Sistem penempatan karyawan yang baik telah mendorong prestasi kerja para karyawan di DAPD				
28.	Sistem promosi yang adil dan berlandas prestasi telah membuat organisasi lebih dinamis				
29.	Penghargaan verbal Pimmpinan DAPD dalam setiap kesempatan telah membuat semangat kerja semakin				

	tinggi					
30.	Pimpinan DAPD sangat respek dengan karyawak yang prestatif					

D. INSTRUMEN ETOS KERJA

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KK	TS	STS
1.	Saya melaksanakan tugas dengan ikhlas karena bagi saya kerja adalah persembahan kepada Tuhan.					
2.	Saya merasa bersyukur karena kekerabatan antar karyawan terpelihara dengan semangat sukacita.					
3.	Saya bekerja dengan tulus karena bagi saya kerja adalah sebuah panggilan hati.					
4.	Saya melakukan semua tugas-tugas dengan ikhlas untuk kemajuan organisasi.					
5.	Saya bangga apabila dalam bekerja saya bisa memberikan layanan terbaik kepada para konsumen.					
6.	Saya melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan secara maksimal dan bertanggung jawab sesuai standard yang telah dispakati					
7.	Saya bangga apabila dalam bekerja, saya bisa memberikan kepuasan kepada konsumen					

8.	Untuk meningkatkan kualitas layanan , sebagai pustakawan saya terus meningkatkan kompetensi saya					
9.	Saya yakin akan mampu meraih masa depan yang lebih baik jika saya menekuni profesi ini dengan benar					
10.	Saya berusaha tidak mengorbankan mutu layanan karena itu merupakan prinsip layanan prima.					
11.	Saya mendukung program-program peningkatan layanan yang berorientasi pada kemajuan DAPD					
12.	Saya tidak akan menyerah sebelum menuntaskan pekerjaan saya, karena ini adalah wujud kecintaan terhadap karir.					
13.	Saya melayani setiap konsumen dengan ketulusan hati untuk meningkatkan kualitas pelayanan DAPD.					
14.	Saya antusias dan penuh gairah dalam memberikan layanan kepada konsumen .					
15.	Dalam memberikan pelayan saya melakukan dengan respon cepat, agar konsumen merasa puas.					
16.	Saya berusaha member layanan dengan kesabaran yang tinggi					
17.	Saya mengimplementasikan konsep sapa, salam, dan senyum dalam melayani konsumen.					

18.	Dalam bekerja saya lebih mementingkan tercapainya kepuasan pelanggan atau konsumen.					
19.	Sebagai pustakawan saya berusaha menggali semua potensi maksimum diri saya untuk kemajuan dalam bekerja					
20.	Dalam melayani konsumen, saya fokus pada pencapaian visi layanan prima					
21.	Saya menyadari bahwa sebagai pustakawan bukan sekedar kerja mencari upah, melainkan sebagai tugas mulia untuk pencapaian aktualisasi diri					
22.	Saya bangga jika pelayanan saya sebagai pustakawan direspon positif oleh konsumen					
23.	Saya rela mengorbankan waktu saya untuk membantu konsumen yang mengalami kesulitan menemukan referensi atau buku yang dibutuhkan					
24.	Ketika memberikan layanan kepada konsumen saya merespon dengan cepat kebutuhan konsumen					
25.	Saya berusaha tidak menginovasi layanan saya dengan secepat mungkin menemukan refernsi yang dibutuhkan konsumen.					
26.	Saya berusaha untuk mengembangkan kreatifitas dalam meningkatkan layanan kepada					

	konsumen, misalnya menawarkan diri untuk memfotocopy materi yang mereka perlukan.					
27.	Saya merasa puas jika pelayanan yang saya berikan dapat membuat konsumen senang.					
28.	Saya berusaha menawarkan buku-buku teranyar untuk merangsang minat baca konsumen.					
29.	Dalam melaksanakan tugas pelayanan, saya berusaha mempedomani interaksi dengan konsumen berlandas pada kode etik pustakawan					
30.	Saya berusaha tidak menyia-nyiakan kepercayaan konsumen sehingga saya berusaha melayani mereka dengan sebaik-baiknya.					

E. LANDSCAPE PERPUSTAKAAN

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KK	TS	STS
1.	Bangunan gedung perpustakaan didesain dengan sangat bagus untuk kebutuhan membaca para konsumen					
2.	Ruang baca didesain dengan ventilasi yang memungkinkan sirkulasi udara sangat bagus					
3.	Warna tembok dan warna furniture dirancang sangat selaras sehingga menampilkan kesejukan dan kenyamanan.					

4.	Ruang lobby dan furniture pelengkapanya sangat tertata sehingga mengesankan lingkungan yang luas dan nyaman					
5.	Koridor perpustakaan dirancang ergonomic karena memiliki akses yang cepat menuju dan antar ruang-ruang baca					
6.	Halaman baca dan koridor bersih karena dikelola oleh petugas pembersih yang bertanggungjawab					
7.	Meja baca dan kursi didesain besar dan tingginya, dengan memperhitungkan konsumen yang akan menggunakannya					
8.	Meja dan kursi ditata berdasarkan kelompok usia yang akan menikmatinya					
9.	Untuk memudahkan pencarian referensi oleh konsumen, pajangan buku diklasifikasi menurut subyeknya					
10.	Buku-buku yang dipajang dikoding berdasarkan alphabet, pengarang dan subyeknya					
11.	Buku-buku atau refernsi "on-line" dikoding dengan cermat dalam layanan online di perpustakaan.					
12.	Untuk memudahkan pencarian refensi secara online, buku-buku telah dikoding berbasis subject, alphabet dan pengarang.					

13.	Buku-buku juga dikelompokkan menurut tahun terbit					
14.	Buku-buku atau referensi yang usai dibaca oleh konsumen, dirapikan secara cepat oleh pustakawan dan dipajang pada tempatnya.					
15.	Instalasi perangkatan computer berikut printer untuk kepentingan konsumen disediakan di hampir semua ruang baca.					
16.	Tersedia ruang privat di perpustakaan yang member akses bagi konsumen yang memlukannya.					
17.	Tersedia sarana penunjang seperti anjungan minum mandiri di tempat-tempat strategis					
18.	Layanan minum dan snack bagi konsumen disediakan dengan memadai.					
19.	Para pustakawan merespon permintaan konsumen dengan sigap dan cepat.					
20.	Pustakawan membantu konsumen untuk mendapatkan akses untuk referensi yang tidak tersedia di DAPD Kabupaten Buleleng					
21.	Pustakawan sangat ikhlas membantu konsumen yang memerlukan bantuan peminjaman buku atau referensi online.					
22.	Pustakawan sangat respek dalam memberikan bantuan untuk					

	kebutuhan baca konsumen					
23.	Pencahayaan Perpustakaan didesain dengan merancang ventilasi yang memadai.					
24.	Pencahayaan perpustakaan dengan menggunakan lampu penerang telah memperhitungkan pencahayaan yang optimal untuk keperluan membaca.					
25.	Penataan posisi ruang baca didesain dengan mempertimbangkan kenyamanan sirkulasi udara					
26.	Perpustakaan juga menyediakan ruang khusus bagi konsumen yang merokok dengan posisi kaya ventilasi					
27.	Lingkungan luar gedung perpustakaan ditanami tanaman hias sehingga menyiratkan kesan taman yang sejuk dan nyaman					
28.	Ventilasi dan atau jendela diposisikan menghadap taman sehingga menambah kesan rindang dan sejuk					
29.	Pendingin ruangan didesain dengan cermat sehingga efisien dan member kesejukan bagi konsumen					
30.	Staf pengawas dan supervisi disiagakan dengan <i>shifting system</i> sehingga ada kepastian layanan di DAPD Kabupaten Buleleng					

F. Pelayanan Prima

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KK	TS	STS
1.	DAPD membangun jejaring dengan mitra global dalam menginovasi pelayanan kepada konsumen					
2.	DAPD membangun jejaring dengan mitra perpustakaan tingkat nasional dalam memperluas pelayanan kepada konsumen					
3.	DAPD meningkatkan layanan kepada konsumen dengan menginovasi pelayanan berbasis on-line					
4.	DAPD berusaha memaksimalkan pelayanan off-line dengan mendesain ruang pajang lebih ergonomis berbasis karakter konsumen.					
5.	DAPD berusaha menginovasi pelayanan dengan memperhatikan ekspektasi pelanggan.					
6.	DAPD membangun kultur bermitra dengan konsumen untuk merangsang konsumen bersedia menyampaikan ekspektasinya.					
7.	Dalam memberikan pelayanan, aparat DAPD menghindari komunikasi yang disonan dan menimbulkan antipasti bagi konsumen					
8.	DAPD membangun komunikasi horizontal dengan konsumen untuk menghindari terjadinya distorsi.					
9.	DAPD mengembangkan komunikasi					

	yang resonan untuk menumbuhkan simpaty konsumen.					
10.	Dalam menghadapi masalah aparat DAPD bertumpu di atas prinsip <i>leadership based solution</i> , sehingga lebih sabar dan lebih resonan di mata konsumen					
11.	Aparat DAPD melayani konsumen dengan simpatik berlandas layanan nurani.					
12	Dalam melayani aparat DAPD mengimplementasikan kultur salam-sapa dan senyum dalam membangun kohesifitas dengan konsumen.					
13	Staf DAPD memiliki kompetensi yang bagus untuk mengaktualisasi pelayanan prima					
14	Kompetensi aparat DAPD sangat menunjang efektifitas dan efisiensi mereka dalam member pelayan					
15	Buku referensi di DAPD sangat lengkap dan mutakhir sehingga menjadi daya tarik konsumen					
16	Buku-buku di DAPD tertata dengan rapi berdasarkan subyek, alphabet dan terkelompokkan berdasarkan usia konsumen					
17	Aparat DAPD mampu mengoptamalkan peran jejering nasional maupun global untuk memenuhi ekspektasi konsumen					

18	Aparat DAPD memberikan perhatian tinggi bagi kepuasan pelanggan					
19	Model team work kolaboratif yang ditunjukkan aparatur DAPD sangat menyentuh konsumen untuk bersimpati					
20	Pelayanan simpatik aparatur DAPD telah membangun mania konsumen untuk membaca buku di perpustakaan					
21	Kerapian dan kebersihan area baca sangat memikat konsumen untuk menikmati suasana yang nyaman					
22	Koridor perpustakaan yang terkoneksi secara baik meningkatkan minat baca konsumen					
23	Sinergi keakurasian ventilasi dengan sirkulasi udara membuat para konsumen merasa lega berada di perpustakaan					
24	Sistem pendingin ruangan yang berfungsi baik menstimuli konsumen membaca lebih nyaman di perpustakaan					
25	Suasana lingkungan taman di luar ruang-ruang baca membuat konsumen lebih nyaman karena suasananya sangat alami					
26	Kombinasi tanaman bunga di areal taman membuat suasana perpustakaan menjadi hijau dan nyaman					

27	Kebersihan dan kerapian areal baca membuat konsumen merasa nyaman					
28	Kesigapan para pustakawan memberikan akses peminjaman buku, membuat konsumen lebih berminat berkunjung di perpustakaan					
29	Para pustakawan sangat interes membantu konsumen mengusahakan pinjaman referensi dengan cara melakukan pendekatan kepada partner baik nasional maupun global					
30	Para pustakawan berusaha menepati janji dalam mengusahakan pinjaman buku dari luar DAPD sehingga konsumen merasa diperhatikan dengan baik.					



Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

No	Variabel Bebas					Variabel Terikat
	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	145	135	140	135	115	141
2	132	124	116	131	130	135
3	143	147	132	130	145	148
4	140	139	140	138	138	140
5	135	136	117	138	114	139
6	129	125	136	140	136	143
7	134	133	132	134	132	134
8	134	134	133	126	125	134
9	134	131	142	139	137	142
10	137	133	129	133	129	142
11	136	142	145	139	139	150
12	147	144	143	144	111	144
13	140	139	148	143	148	150
14	125	119	136	130	115	136
15	144	130	148	134	130	150
16	123	150	147	141	140	150
17	110	118	124	128	140	137
18	148	134	129	145	145	147
19	142	127	127	146	125	150
20	120	120	118	125	122	132
21	138	121	131	124	124	134
22	141	127	126	147	142	144

23	146	137	143	133	125	150
24	143	142	146	143	136	147
25	146	136	149	140	136	150
26	136	141	141	146	132	146
27	138	142	135	137	131	145
28	130	141	133	142	125	146
29	132	112	134	110	135	138
30	148	143	132	150	129	150
31	139	137	145	136	132	146
32	144	138	115	141	141	144
33	126	123	129	136	125	138
34	137	112	131	138	132	140
35	137	126	146	142	125	146
36	139	145	142	144	130	150
37	118	135	121	123	131	137
38	119	128	125	117	127	135
39	125	120	125	130	117	139
40	124	124	129	133	126	136
41	121	118	124	125	123	131
42	132	132	110	131	130	134
43	135	136	124	118	149	150
44	140	138	134	141	137	145
45	148	148	142	135	135	148
46	129	129	138	129	133	139

Keterangan

- X1 = Primal Leadership
- X 2 = Motivasi Kerja
- X3 = Iklim Kerja
- X4 = Etos Kerja
- X5 = Landscape Perpsutakaan
- Y = Pelayanan Prima

Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup



Putu Dewi Puspitawati.SH.MM. Lahir di Denpasar 10 September 1972. Ayah Kombes Pol Purn. Drs. Wayan Nuada.SH.M.sc. Ibu Luh Putu Suparmi SH.MM. Riwayat pendidikan TK Diwijendra, SD No 1 Tohpati, SMP PGRI 2 Badung, SMA PGRI 4 Badung, S1 Fakultas Hukum Unwar tamat tahun 1995, S2 di IMMI Jakarta tamat tahun 2002. Mulai kerja di pemkot Denpasar th 1992 n diangkat jd PNS th 1997 tugas di protokol kota Denpasar Tugas di catatan sipil dan kasi forensik di Damkar Denpasar. Pindah tugas ke Singaraja ikut suami Dr. dr Ketut Putra Sedana Sp.OG. Anak 3 orang laki: Gede Wahyu Suryadiningrat, Kadek Dwi Cakradiningrat, Komang Wisnu Prabudiningrat.