

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA SURABAYA

Dinda Yunita Nugraha Putri¹, Dida Rahmadanik², Drs. Adi Susiantoro³

¹²³ Administrasi Negara, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember, 2025

Revised Desember, 2025

Accepted Desember, 2025

Available Desember, 2025

[1dindayunitanp@gmail.com](mailto:dindayunitanp@gmail.com)

[2didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id)

[3adi_susiantoro@untag-sby.ac.id](mailto:adi_susiantoro@untag-sby.ac.id)

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks perpustakaan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi dan literasi yang harus memberikan layanan profesional kepada pengguna. Kualitas pelayanan perpustakaan berada pada kategori baik berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Seluruh dimensi tersebut dinilai valid, reliabel, dan mendapat penilaian positif dari masyarakat, yang berarti fasilitas, ketepatan waktu, kecepatan respons petugas, kompetensi, serta perhatian kepada pengguna telah memenuhi harapan. Tingkat kepuasan masyarakat juga tergolong tinggi, ditunjukkan oleh penilaian positif pada persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, jenis layanan, kompetensi, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Jenis layanan dan sarana prasarana menjadi indikator yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan. Hasil

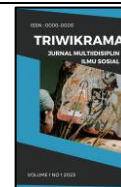
regresi membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $R = 0.710$ dan $R^2 = 0.504$, sehingga 50,4% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dan paling menentukan dalam membentuk kepuasan pengguna perpustakaan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Perpustakaan Umum

ABSTRACT

Public service is a government effort to meet community needs in accordance with laws and regulations. In the context of libraries, service quality is a crucial factor because libraries function as information and literacy centers that must provide professional services to users. Library service quality is categorized as good based on five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. All dimensions are deemed valid and reliable, and received positive reviews from the public. This means that facilities, timeliness, staff response speed, competence, and attention to users have met expectations. Public satisfaction is also high, indicated by positive ratings for requirements, procedures, service time, costs, types of services, competence, staff behavior, complaint handling, and facilities and infrastructure. The type of service and facilities and infrastructure are the most dominant indicators influencing satisfaction. Regression results demonstrate that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction, with $R = 0.710$ and $R^2 = 0.504$, thus 50.4% of the variation in satisfaction can be explained by service quality. Overall, this study concludes that service quality is the primary and most determining factor in shaping library user satisfaction. **Keywords:** Public Services, Quality of Public Services, Public Libraries

Keywords: Collaborative Governance; Institutional Design; Foreign Exchange Village Program



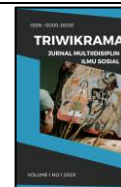
1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparat penyelenggaraan Negara. Pelayanan tersebut dilakukan oleh aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sehingga harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003).

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat karena pelayanan yang diberikan pemerintah secara langsung memengaruhi pengalaman, persepsi, dan penilaian masyarakat terhadap kinerja instansi. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelayanan yang diterima masyarakat, baik dari aspek kejelasan prosedur, ketepatan waktu, kemampuan petugas, maupun kelayakan sarana dan prasarana. Ketika pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, serta disertai sikap ramah dari pelaksana layanan, masyarakat cenderung merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh layanan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Layanan yang baik pada sebuah perpustakaan dapat menciptakan penilaian yang baik pula pada pengunjung, dimana kepuasan pengunjung merupakan alat ukur yang efektif dalam menilai apakah kualitas layanan di perpustakaan tersebut baik atau malah buruk. Selaras dengan itu, perkembangan ilmu pengetahuan saat ini sangatlah cepat. Setiap detik temuan – temuan baru tercipta, membawa pengaruh melimpahnya informasi di seluruh dunia. Disini, perpustakaan memiliki peran penting sebagai pusat sumber informasi bagi penggunanya dari setiap jenjang pendidikan. Peran penting ini dimaksudkan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh seluruh anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka seperti untuk tugas, penelitian, belajar, mengisi waktu luang dan sebagainya. Selain itu di era teknologi seperti sekarang ini mengakibatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia, disini perpustakaan memiliki peranan penting dalam pengelolaan informasi yang selanjutnya memberikan pelayanan jasa semaksimal mungkin kepada para pengguna. (Agustina, 2019)

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya (Dispupis) mengelola dua perpustakaan umum sebagai sarana pelayanan publik di bidang literasi, yaitu Perpustakaan Umum Kota Surabaya di Rungkut Asri Tengah dan Perpustakaan Balai Pemuda yang terletak di kawasan pusat kota. Perpustakaan Balai Pemuda adalah salah satu perpustakaan umum terbesar di Kota Surabaya, terletak di jantung kota tepatnya di Kompleks Gedung Balai Pemuda. Perpustakaan Balai Pemuda berdiri sejak tahun 2013, memberikan layanan baca ditempat, pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman buku, kelas literasi, wisata buku dan masih banyak layanan lainnya. Memiliki koleksi buku lebih dari 27 ribu buku yang terdiri dari berbagai macam genre buku. Semua fasilitas yang ada di perpustakaan gratis. Perpustakaan Umum Kota Surabaya merupakan salah satu fasilitas publik yang disediakan pemerintah daerah untuk menunjang peningkatan literasi dan budaya baca masyarakat. Sebagai kota metropolitan kedua terbesar di Indonesia, Surabaya memiliki tingkat kebutuhan informasi yang sangat tinggi di berbagai bidang kehidupan. Perpustakaan berperan penting



dalam mendukung masyarakat untuk mengakses sumber pengetahuan dan informasi secara terbuka. Namun, masih sering ditemukan berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, seperti keterbatasan koleksi, fasilitas yang belum optimal, serta pelayanan yang didapatkan pengunjung kurang memuaskan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima. *Sistem Informasi Perpustakaan (2025)*.

Meskipun fasilitas dan layanan yang diberikan cukup memadai, belum tentu semua pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Berdasarkan data dan ulasan pengguna di Google Maps menunjukkan adanya keluhan terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Misalnya, seorang pengguna mengeluhkan sikap staf yang tidak ramah dan berbicara dengan nada keras di ruang publik, sehingga mengganggu kenyamanan pengunjung lain. Keluhan lain menyebutkan bahwa proses pelayanan, seperti penitipan barang dan komunikasi petugas, kurang profesional serta menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung luar kota. Selain itu, terdapat juga keluhan mengenai prosedur administratif yang dinilai terlalu rumit bagi sekadar akses membaca di tempat, bahkan menyulitkan pengunjung dengan disabilitas. Ulasan-ulasan tersebut menunjukkan bahwa meskipun fasilitas perpustakaan dinilai bersih dan tertib, aspek pelayanan publik masih memerlukan perhatian serius agar sejalan dengan prinsip pelayanan prima yang menekankan keramahan, kecepatan, dan kemudahan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di perpustakaan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks perpustakaan, kelima dimensi tersebut mencerminkan bagaimana pengelola mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, sopan, dan sesuai kebutuhan pengguna. Jika kualitas layanan tidak memenuhi ekspektasi, maka kepuasan masyarakat akan menurun, yang pada gilirannya dapat mengurangi minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).

Dengan demikian, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini memberikan nilai praktis bagi instansi pemerintah dalam mengevaluasi dan memperbaiki mutu pelayanan berdasarkan hasil survei empiris yang terukur. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik sekaligus memberikan manfaat nyata bagi perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor perpustakaan dan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kebijakan pelayanan publik di sektor perpustakaan, serta memberikan manfaat praktis bagi peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya.



2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. (Sinambela, 2011)

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik. (Ellitan, 2009)

Kualitas Pelayanan

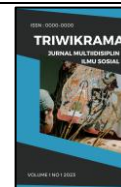
Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005:43), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Tjiptono (2022:138) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator yang baik apakah tingkat pelayanan yang ditawarkan dan diberikan pemerintah memenuhi harapan masyarakat atau tidak. Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, sistem pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan. Strategi pelayanan yang diterapkan dan pelanggan penerima pelayanan, metode penyampaian pelayanan dan lembaga pengelola pelayanan (Atmaja, 2019). Berdasarkan kedua konsep tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh faktor manusia dan sistem. Artinya bahwa kualitas pelayanan publik akan memberi kepuasan kepada masyarakat apabila didukung oleh petugas pelayanan atau sumber daya manusia yang profesional dalam mengemban tugas serta adanya sistem dan strategi yang digunakan proses pelaksanaan tugas. Pernyataan ini senada dengan konsep yang disampaikan Thoha bahwa kualitas pelayanan publik sangat tergantung pada operator tertentu dan sistem yang digunakan. (Ellitan, 2009)

Dimesi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan, terdapat beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yang terdapat pada lima dimensi kualitas pelayanan sesuai apa yang dikatakan pelanggan (Siahaan, 2022). Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung) yaitu Kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana, komputerisasi administrasi, fasilitas untuk menunjang pelayanan, ruang tunggu, tempat informasi, tempat parkir dsb.
2. Reliability (kehandalan) yaitu Keterampilan dan kemampuan dalam memberikan dan melaksanakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan pelanggan



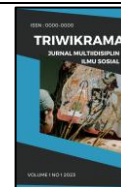
3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu Kemampuan untuk peka terhadap para pelanggan yang membutuhkan perhatian atau bantuan lebih dari para pegawai.
4. Assurance (jaminan) yaitu Keramahan dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan.
5. Empathy (empati) yaitu Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pelanggan.

Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diperuntukan untuk digunakan oleh masyarakat luas. Menurut Sulistyono-Basuki (1992) yang dikutip oleh Sutarno (2006: h.38) yang dimaksud dengan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang didanai dari sumber yang berasal dari masyarakat seperti pajak dan retribusi, yang kemudian dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan. Hal ini berarti perpustakaan umum memberikan dan melayani kebutuhan masyarakat secara gratis, yang didukung dengan menggunakan dana umum. (Tâm et al., 2016)

Menurut Saleh dan Komalasari (2011: h.4.3) layanan perpustakaan adalah aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya anggota perpustakaan. Sedangkan menurut Prawit dan Yahya (2007: h.69) layanan perpustakaan merupakan proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Hal ini juga menurut Sutarno (2003: h.99) dapat dikatakan sebagai kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemakai perpustakaan. Menurut Saleh dan Komalasari (2011:h. 4.14) Layanan yang tersedia pada Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota ada 8 diantaranya(Collins et al., 2021) :

- A. Layanan Sirkulasi adalah layanan yang menyangkut peredaran bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada layanan ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- B. Layanan Referensi adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.
- C. Layanan Perpustakaan Keliling Layanan ini merupakan layanan ekstensi atau perluasan layanan dari perpustakaan umum. Layanan ini dilakukan dengan angkutan dari yang sederhana sampai kendaraan modern. Misal perpustakaan yang menggunakan bus atau truk yang sudah dilengkapi dengan komputer yang memiliki akses internet. Penyelenggaraan layanan ini bertujuan untuk mendekatkan koleksi kepada pemakainya, sebab banyak pemakai yang tinggal jauh dari perpustakaan dan tidak berkesempatan mengunjungi perpustakaan.
- D. Layanan Fotokopi Layanan ini adalah layanan yang sangat dibutuhkan oleh perpustakaan. Hal tersebut karena sering kali pemakai perpustakaan tidak cukup waktu untuk membaca di perpustakaan. Dalam menyelenggarakan jasa fotokopi ini perpustakaan perlu hati-hati karena reproduksi bahan pustaka ini sangat bersinggungan dengan undang-undang hak cipta. Oleh karena itu, sebaiknya perpustakaan memiliki peraturan mana saja yang boleh difotokopi.
- E. Layanan Anak Layanan anak adalah layanan yang disediakan untuk kebutuhan anak-anak. Berbagai kegiatan disiapkan untuk kebutuhan anak-anak dari pemilihan bahan pustaka sampai kepada pelayanan yang disesuaikan untuk anak-anak menurut usia dan selera. Dalam hal ini layanan anak harus menyediakan story telling dan pemutaran film supaya anak-anak terlatih untuk gemar membaca.
- F. Layanan Pendidikan Pemakai Tidak semua pengunjung perpustakaan dapat atau mampu menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Banyak pengunjung perpustakaan yang tidak mengetahui fungsi katalog, serta cara penyusunan buku di rak, penggunaan bahan-bahan referensi, serta tidak mengetahui dan menguasai penggunaan katalog (OPAC). Oleh karena itu, perpustakaan membutuhkan menyelenggarakan pelayanan ini.



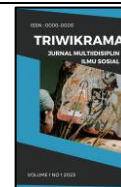
- G. Layanan Umum adalah layanan yang disediakan untuk masyarakat umum seperti pelajar remaja hingga dewasa sehingga koleksinya juga menyesuaikan. Seperti buku pelajaran yang mendukung kurikulum, pengetahuan populer dan lain sebagainya.
- H. Layanan Kelompok Pembaca Khusus ini biasanya diberikan kepada masyarakat difabel seperti tuna netra dan tuna rungu yang memerlukan bantuan lebih dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan, “Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.” Masih menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. (Connolly & Oppenheimer, 1975)

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi, Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).



Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat sembilan unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.(Connolly & Oppenheimer, 1975)

3. METODE

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Dalam penelitian deskriptif, peneliti cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan antar variabel dan menguji hipotesis. Dengan demikian penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif statistik yaitu dengan cara menjelaskan dan menganalisis berdasarkan data-data statistik yang peneliti dapat dari tempat penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data atau informasi, keterangan-keterangan yang diperlukan peneliti menggunakan Data Sekunder dan Data Primer. Data sekunder adalah Pengumpulan data yang sudah dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain, lalu digunakan kembali untuk tujuan tertentu. Data ini biasanya berasal dari sumber-sumber seperti laporan, survei, atau statistik yang telah tersedia, sehingga memudahkan kita untuk memanfaatkannya tanpa harus melakukan pengumpulan data dari awal. Sehingga kita bisa menghemat waktu dan biaya dalam proses penelitian atau analisis, karena hanya perlu memanfaatkan informasi yang sudah ada. Sedangkan Pengumpulan Data Primer adalah Pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang lengkap, akurat, dan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data sekunder yang dilakukan melalui :

- a. Penelitian Kepustakaan, Pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, majalah dan berbagai sumber data lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.
- b. Studi Dokumentasi, Pengumpulan data yang diperoleh melalui catatan-catatan tertulis maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji dan menelaah nya.

Pengumpulan data Primer ini dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Data primer tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Metode Observasi , Tahapan yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian.
- b. Metode Angket (Kuesioner), Tahapan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui pemberian daftar pertanyaan yang telah dilengkapi dengan berbagai alternatif jawaban yang dilakukan secara tertutup. Responden yang memenuhi kriteria/syarat sebagai responden dalam penelitian tersebut akan mengisi setiap daftar pertanyaan sesuai dengan keadaan sebenarnya yang dialaminya.

4. Analisis Data

Analisis data kuantitatif deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu data secara sistematis menggunakan angka-angka statistik. Teknik ini tidak mencari hubungan atau pengaruh antarvariabel, melainkan fokus pada penyajian data apa adanya agar mudah dipahami. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas kuesioner yang digunakan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel X dan variabel Y memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai lebih dari 0,70 pada kedua variabel, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten. Setelah instrumen dinyatakan layak, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Data terbukti berdistribusi normal dengan nilai signifikansi $> 0,05$, tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi seluruh item $> 0,05$, serta hubungan variabel X dan Y terbukti linear. Model regresi kemudian dianalisis melalui regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$, yang berarti variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besaran kontribusi variabel X dalam menjelaskan variabel Y. Dengan demikian, instrumen penelitian layak, asumsi klasik terpenuhi, dan analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

A. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing masing item pernyataan dengan skor total. Pengujian menggunakan bantuan SPSS dengan menggunakan teknik korelasi Produk Moment Pearson pada taraf signifikansi 0,05. Data yang valid, dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$. Berikut adalah hasil korelasi Pearson, untuk uji validitas seluruh butir instrument

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Item	R Tabel	R Hitung	Probabilitas Korelasi	Keterangan
Tangibles (bukti langsung)	1	0,2631	0,693	0,001	Valid
	2	0,2631	0,280	0,001	Valid
	3	0,2631	0,616	0,001	Valid
Reliability (kehandalan)	1	0,2631	0,648	0,001	Valid
	2	0,2631	0,502	0,001	Valid
	3	0,2631	0,609	0,001	Valid
Responsiveness (daya tanggap)	1	0,2631	0,518	0,001	Valid
	2	0,2631	0,719	0,001	Valid
	3	0,2631	0,680	0,001	Valid
Assurance (jaminan)	1	0,2631	0,690	0,001	Valid
	2	0,2631	0,500	0,001	Valid
	3	0,2631	0,416	0,001	Valid
Empathy (empati)	1	0,2631	0,612	0,001	Valid
	2	0,2631	0,583	0,001	Valid
	3	0,2631	0,627	0,001	Valid

Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)	Item	R Tabel	R Hitung	Probabilitas Korelasi	Keterangan
Persyaratan	1	0,2631	0,594	0,001	Valid
Prosedur	1	0,2631	0,575	0,001	Valid
Waktu Penyelesaian	1	0,2631	0,564	0,001	Valid
Biaya	1	0,2631	0,485	0,001	Valid
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	0,2631	0,676	0,001	Valid
Kompetensi Pelaksana	1	0,2631	0,628	0,001	Valid
Perilaku Pelaksana	1	0,2631	0,597	0,001	Valid
Penanganan Pengaduan	1	0,2631	0,591	0,001	Valid
Sarana dan Prasarana	1	0,2631	0,665	0,001	Valid

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

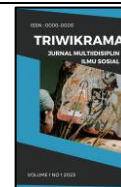
Pengujian validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing masing item pernyataan dengan skor total. Pengujian menggunakan bantuan SPSS dengan menggunakan teknik korelasi Produk Moment Pearson pada taraf signifikansi 0,05. Data yang valid, dengan r hitung $>$ r tabel dan signifikansi $<$ 0,05. Berikut adalah hasil korelasi Pearson, untuk uji validitas seluruh butir instrumen.

B. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi kuesioner dalam sebuah penelitian. Sebelum melakukan pengujian ini, diperlukan acuan nilai sebesar 0,60 sebagai dasar pengambilan keputusan. Sebuah variabel dianggap reliabel jika nilai reliabilitasnya melebihi $>$ 0,60, jika nilainya di bawah $<$ 0,60, variabel tersebut tidak dapat dikatakan reliabel. Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas pada variabel-variabel dalam penelitian ini

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Item	Nilai Acuan	Cronbach Alpha	Keterangan
Tangibles (bukti langsung)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel
Reliability (kehandalan)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel
Responsiveness (daya tanggap)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel
Assurance (jaminan)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel
Empathy (empati)	1	0,60	0,889	Reliabel
	2	0,60	0,889	Reliabel
	3	0,60	0,889	Reliabel



Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)	Item	Nilai Acuan	Cronbach Alpha	Keterangan
Persyaratan	1	0,60	0,889	Reliabel
Prosedur	1	0,60	0,889	Reliabel
Waktu Penyelesaian	1	0,60	0,889	Reliabel
Biaya	1	0,60	0,889	Reliabel
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	0,60	0,889	Reliabel
Kompetensi Pelaksana	1	0,60	0,889	Reliabel
Perilaku Pelaksana	1	0,60	0,889	Reliabel
Penanganan Pengaduan	1	0,60	0,889	Reliabel
Sarana dan Prasarana	1	0,60	0,889	Reliabel

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

C. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Sehingga jawaban responden dapat diproyeksikan sebagai jawaban yang mewakili seluruh populasi. pengujian normalitas dapat dilihat pada uji normalitas menggunakan one sample kolomogorov-smirnov yang menyatakan nilai Asympt. Sig. (2-tailed) > 0,05 . Hasil dari pengujian normalitas dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,80913257
Most Extreme Differences	Absolute	0,079
	Positive	0,041
	Negative	-0,079
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0,183

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

D. Uji Multikolinearitas

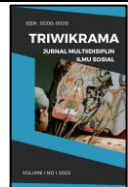
Suatu variable yang menunjukkan gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) yang tinggi pada variable variable bebas suatu model regresi. Mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat nilai VIF dan tolerance. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai VIF < 10, dan nilai tolerance > 0,1 (10%). Hasil pengujian VIF dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Miltikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti



E. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji rank-spearman yaitu dengan mengkorelasikan variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error). Jika nilai koefisien korelasi antara variabel bebas dengan nilai absolut dari residual(error) signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas. Jika nilai sig. 2-tailed ($>0,05$), maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai sig. 2-tailed ($<0,05$) maka terjadi gejala Heteroskedastisitas. Hasil pengujian Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,137	1,991		-0,069	0,945
	Kualitas Pelayanan	0,035	0,030	0,120	1,163	0,248

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

F. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian Analisis Regresi Sederhana dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,824	3,176		2,463	0,016
	Kualitas Pelayanan	0,467	0,048	0,710	9,729	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

- Konstanta (a) = 7,824
- Koefisien regresi X (b) = 0,467
- Standardized Beta = 0,710
- t hitung = 9,729
- Signifikansi (Sig.) = 0,000

Dari output diperoleh persamaan regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,824 + 0,467X$$

G. Hipotesis (Uji t)

Pengujian dilakukan dengan pengujian parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini guna membuktikan apakah terdapat pengaruh variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Hasil pengujian Uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7,824	3,176		2,463
	Kualitas Pelayanan	0,467	0,048	0,710	9,729
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

H. Uji Koefisien Dterminasi

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai adjusted R² . Hasil Uji Koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	0,504	0,499	2,824
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

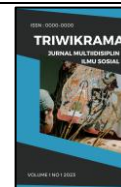
Sumber : Data Primer 2025 diolah peneliti

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linear sederhana dengan koefisien regresi sebesar 0,467, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,467 satuan. Nilai t hitung 9,729 yang lebih besar daripada t tabel 1,985 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ memperkuat bahwa kualitas pelayanan benar-benar memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Selain itu, nilai R Square sebesar 0,504 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 50,4% variasi kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti minat literasi, pengalaman sebelumnya, atau preferensi personal. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

Secara teoretis, temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi tersebut terbukti secara empiris dinilai baik oleh responden dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Ketika fasilitas fisik memadai, pelayanan diberikan secara konsisten, petugas responsif dan kompeten, serta bersikap ramah dan empatik, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.



Temuan ini juga mendukung teori kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Dalam penelitian ini, sembilan indikator kepuasan meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, jenis layanan, kompetensi, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana secara keseluruhan dinilai baik oleh responden, sehingga memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat, dan peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan perpustakaan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik. Seluruh dimensi kualitas pelayanan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan hasil valid, reliabel, dan memperoleh penilaian positif dari masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa fasilitas perpustakaan, ketepatan pelayanan, kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan, kompetensi serta sikap petugas, dan perhatian yang diberikan kepada pengguna sudah sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Selain itu, kepuasan masyarakat juga berada pada kategori tinggi. Indikator kepuasan yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian layanan, biaya, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana-prasarana seluruhnya berkontribusi signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna. Indikator jenis pelayanan dan sarana-prasarana menjadi aspek yang paling kuat memengaruhi kepuasan, menunjukkan bahwa masyarakat sangat memperhatikan kelengkapan layanan dan kenyamanan fasilitas saat menggunakan layanan perpustakaan. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai R sebesar 0.710 dan R Square sebesar 0.504. Artinya, 50,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Koefisien regresi B sebesar 0.467 menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dan dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik dari sisi fasilitas, ketepatan, responsivitas, kompetensi, serta empati petugas telah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pengguna perpustakaan.

Saran

1. Mengoptimalkan kualitas interaksi pelayanan.

Petugas dapat terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan pendekatan personal dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang ramah, informatif, dan proaktif akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi setiap pengunjung, terutama pada jam-jam sibuk. Program pembinaan berkala maupun pelatihan teknik layanan modern dapat menjadi langkah strategis untuk mempertahankan mutu pelayanan.

2. Memperkuat kelengkapan dan pembaruan sarana-prasarana.

Sarana-prasarana merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan disarankan untuk: Memperbarui koleksi buku secara berkala, Menambah fasilitas penunjang seperti komputer pencarian, stop kontak, atau kursi ergonomis, Memperbaiki fasilitas yang mulai rusak.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. Iaras. (2019). No Title. ペインクリニック学会治療指針 2, 1-9.
- Arfandy, W. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Begadai. *Repository.Uma.Ac.Id*, 11-28. <https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/1403>
- Atmaja. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). No Title 済無No Title No Title No Title. 167-186.
- Connolly, D. T., & Oppenheimer, S. B. (1975). Cell density-dependent stimulation of glutamine synthetase activity in cultured mouse teratoma cells. *Experimental Cell Research*, 94(2), 459-464. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Ellitan. (2009). No Title طرق تدريس اللغة العربية. *Экономика Региона*, 19(19), 19.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, K. (2003). Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia*, 1x, 55.
- Siahaan, R. (2022). 201801037 - Riana Siahaan - Fulltext. <https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/19136>
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik : Teori, kebijakan dan implementasi / Lijan Poltak Sinambela*. Bumi Aksara,. <https://pustaka.lan.go.id/opac/detail/9690>
- Tâm, T., Và, N. C. Ú U., Giao, C. Ê N., Ngh, C., & Chu, Ả N B Ụ I. (2016). *Definisi Perpustakaan Umum*. 01, 1-23.
- Tjiptono, F. (2001). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS) / Fandy Tjiptono*. Andi,. <https://pustaka.lan.go.id/opac/detail/19220>