

ANALISIS INDEKS KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU BERDASARKAN ASPEK *PEOPLE*, *PROCESS*, DAN *PREMISES*

Wagiyo¹⁾, Juliono²⁾, Nadia Salsabila³⁾, Dina Arianti⁴⁾

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pringsewu

Email correspondence: wagiyo@umpri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kinerja layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu berdasarkan aspek *People* (Manusia), *Process* (Sistem dan Prosedur), dan *Premises* (Sarana dan Prasarana) sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas layanan serta menentukan predikat kinerja perpustakaan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 mahasiswa aktif UMPRI yang pernah memanfaatkan layanan perpustakaan. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian disusun berdasarkan tiga aspek utama layanan perpustakaan, yaitu *People*, *Process*, serta *Premises*. Data dianalisis secara deskriptif melalui perhitungan nilai rata-rata setiap indikator, pembobotan aspek layanan, dan perhitungan Indeks Kinerja Layanan (IKL). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *Premises* memperoleh nilai tertinggi sebesar 97,96, diikuti aspek *People* sebesar 92,65, dan aspek *Process* sebesar 90,74. Berdasarkan hasil pembobotan seluruh aspek, diperoleh nilai Indeks Kinerja Layanan sebesar 93,78, yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan UMPRI telah memenuhi standar pelayanan yang sangat baik, terutama pada aspek sarana dan prasarana. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola perpustakaan dalam mempertahankan kualitas layanan sekaligus menyusun strategi peningkatan kinerja pada aspek-aspek yang masih memerlukan pengembangan.

Kata kunci: indeks kinerja layanan; *People*; *Process*; *Premises*; kualitas layanan.

Abstract

This study aims to analyse the Library Service Performance Index of the Muhammadiyah University of Pringsewu (UMPRI) Library based on the People, Process, and Premises aspects as a basis for evaluating service quality and determining the library's service performance rating. The study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 active UMPRI students who had previously utilized the library services. The respondents were selected using a purposive sampling technique. The research instrument was developed based on three main aspects of library services, namely People, Process, and Premises. The data were analysed descriptively by calculating the mean score of each indicator, weighting each service aspect, and computing the Library Service Performance Index (LSPI). The findings revealed that the Premises aspect obtained the highest score (97.96), followed by People (92.65) and Process (90.74). Based on the weighted scores of all service aspects, the overall Library Service Performance Index reached 93.78, which was classified as Grade A (Excellent). These findings indicate that the service quality of the UMPRI Library has achieved an excellent standard, particularly in terms of facilities and infrastructure. The results are expected to serve as a reference for library management in maintaining service quality while formulating strategies to improve service aspects that still require further development.

Keywords: library service performance index; library services; *People*; *Process*; *Premises*; service quality.

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu unit pendukung yang memiliki peran strategis dalam menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui penyediaan sumber informasi, layanan akademik, dan fasilitas pembelajaran bagi sivitas akademika. Kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, baik mahasiswa maupun dosen, sehingga perlu dikelola secara profesional dan berkelanjutan. Perpustakaan yang mampu memberikan layanan secara cepat, akurat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan tingkat pemanfaatan layanan sekaligus mendukung efektivitas proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Fery Siswadi et al., 2020; Suri, 2019).

Dalam organisasi penyedia jasa, kualitas layanan merupakan indikator utama dalam menilai kinerja organisasi. Kinerja layanan tidak hanya diukur dari banyaknya layanan yang diberikan, tetapi juga dari kemampuan organisasi memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap organisasi tersebut (Nurdawilis, 2022; Laricha et al., 2019; Merita Bernik, 2019). Oleh karena itu, pengukuran indeks kinerja layanan menjadi salah satu instrumen penting dalam mengevaluasi efektivitas penyelenggaraan layanan sekaligus sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Menurut Sobandi (2020), kinerja merupakan penyelesaian tugas melalui penerapan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki seseorang atau organisasi. Dalam konteks perpustakaan, pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas penyelenggaraan layanan, efisiensi pemanfaatan sumber daya, serta manfaat layanan yang diberikan kepada pengguna (Bahrudin, 2023). Hasil pengukuran tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi pencapaian tujuan organisasi serta menetapkan langkah-langkah perbaikan layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna (Juarisman et al., 2020).

Evaluasi kualitas layanan perpustakaan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *People, Process, dan Premises* yang dikemukakan oleh Saleh (2023). Aspek *People* menitikberatkan pada kompetensi, sikap, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Aspek *Process* menilai efektivitas sistem dan prosedur pelayanan, meliputi proses keanggotaan, peminjaman, dan administrasi. Sementara itu, aspek *Premises* mengevaluasi kualitas sarana dan prasarana pendukung layanan, seperti kenyamanan ruang, ketepatan waktu pelayanan, pemanfaatan teknologi, dan kelengkapan fasilitas. Ketiga aspek tersebut memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan indeks kinerja layanan.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu sebagai salah satu unit layanan akademik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya seiring dengan meningkatnya kebutuhan informasi dan harapan pengguna. Hingga saat ini, evaluasi kinerja layanan yang mengintegrasikan aspek *People, Process, dan Premises* sebagai dasar penyusunan indeks kinerja layanan belum banyak dilakukan. Padahal, hasil evaluasi tersebut sangat diperlukan sebagai dasar dalam mengidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi standar maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan sehingga pengelolaan perpustakaan dapat dilakukan secara lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis Indeks Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu berdasarkan aspek *People, Process, dan Premises*. Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu dengan responden mahasiswa aktif yang pernah memanfaatkan layanan perpustakaan. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa. Selain itu, Kepala Perpustakaan dilibatkan sebagai informan untuk memberikan informasi pendukung mengenai penyelenggaraan layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Instrumen penelitian disusun mengacu pada model pengukuran kinerja layanan perpustakaan yang dikembangkan oleh Saleh (2023), yang terdiri atas tiga aspek utama, yaitu *People, Process, dan Premises*, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Operasional Variabel Penelitian

Aspek	Indikator
People	Skill, Service, Handling
Process	Keanggotaan, Peminjaman, Administrasi
Premises	Waktu Pelayanan, Tempat, Teknologi, Toilet

Data dianalisis secara deskriptif melalui pemberian skor terhadap setiap jawaban responden berdasarkan skala Likert, kemudian dihitung nilai rata-rata setiap indikator dan setiap aspek layanan. Selanjutnya dilakukan pembobotan untuk memperoleh Indeks Kinerja Layanan (IKL). Nilai IKL yang diperoleh diklasifikasikan ke dalam kategori penilaian sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2.

Kategori Indeks Kinerja Layanan		
Nilai IKL	Predikat	Kategori
≥ 85	A	Sangat Baik
$80 - < 85$	B	Baik
$75 - < 80$	C	Cukup
$70 - < 75$	D	Kurang
$65 - < 70$	E	Buruk
< 65	F	Buruk Sekali

Hasil perhitungan Indeks Kinerja Layanan selanjutnya digunakan untuk mengevaluasi tingkat kinerja layanan pada setiap aspek serta mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan sebagai dasar perbaikan kualitas layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Pringsewu yang pernah memanfaatkan layanan perpustakaan sebagai responden. Penilaian dilakukan terhadap tiga aspek utama layanan perpustakaan, yaitu *People* (Manusia), *Process* (Sistem dan Prosedur), dan *Premises* (Sarana dan Prasarana). Masing-masing aspek diukur melalui beberapa indikator yang kemudian dianalisis menggunakan metode pembobotan untuk memperoleh nilai Indeks Kinerja Layanan (IKL). Hasil pengukuran setiap aspek disajikan pada Tabel 1.

Tabel 3.

Hasil Indeks Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu

Aspek Layanan	Nilai IKL	Kategori
<i>People</i>	92,65	Sangat Baik
<i>Process</i>	90,74	Sangat Baik
<i>Premises</i>	97,96	Sangat Baik
Indeks Kinerja Layanan	93,78	Sangat Baik (Predikat A)

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh nilai Indeks Kinerja Layanan (IKL) sebesar 93,78. Nilai tersebut berada pada kategori A (Sangat Baik), yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu telah memenuhi standar pelayanan yang sangat baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pengguna, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem pelayanan, maupun fasilitas pendukung.

Aspek *People* memperoleh nilai sebesar 92,65. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kompetensi petugas perpustakaan dinilai sangat baik oleh pengguna. Penilaian ini didukung oleh kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, melayani pengguna secara ramah dan profesional, memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna, serta mampu menangani keluhan secara tepat. Tingginya nilai pada aspek ini menunjukkan bahwa

kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama yang membentuk persepsi positif pengguna terhadap layanan perpustakaan.

Aspek *Process* memperoleh nilai sebesar 90,74, yang juga termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem keanggotaan, proses peminjaman, dan administrasi telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun demikian, apabila ditinjau berdasarkan indikator penyusunnya, indikator *peminjaman* memperoleh nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu sebesar 87,71. Walaupun masih berada pada kategori sangat baik, nilai tersebut menunjukkan bahwa proses peminjaman masih memiliki peluang untuk ditingkatkan, terutama berkaitan dengan kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, dan penyampaian informasi mengenai status peminjaman.

Aspek *Premises* memperoleh nilai tertinggi, yaitu sebesar 97,96. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kondisi sarana dan prasarana perpustakaan. Fasilitas yang memperoleh penilaian tinggi meliputi kenyamanan ruang pelayanan, tata ruang perpustakaan, kebersihan lingkungan, pemanfaatan teknologi informasi, ketepatan waktu pelayanan, serta kelengkapan fasilitas pendukung seperti toilet. Tingginya nilai pada aspek ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik perpustakaan telah mampu menciptakan suasana belajar yang nyaman sehingga meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga aspek layanan telah memperoleh nilai di atas standar yang telah ditetapkan. Namun demikian, terdapat variasi tingkat pencapaian pada masing-masing aspek. Aspek *Premises* menjadi aspek dengan nilai tertinggi, diikuti oleh aspek *People*, sedangkan aspek *Process* memperoleh nilai terendah meskipun masih berada pada kategori sangat baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi petugas dan efektivitas prosedur pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas lingkungan fisik serta fasilitas yang tersedia.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Saleh (2023) yang menyatakan bahwa pengukuran kinerja layanan perpustakaan perlu dilakukan secara komprehensif melalui tiga aspek utama, yaitu *People*, *Process*, dan *Premises*. Menurut Saleh, ketiga aspek tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam membentuk kualitas layanan perpustakaan. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa aspek *Premises* memperoleh nilai paling tinggi, yang mengindikasikan bahwa kualitas fasilitas dan lingkungan perpustakaan menjadi salah satu kekuatan utama dalam memberikan pengalaman layanan yang positif kepada pengguna.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Nurdawilis (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa. Pelayanan yang berkualitas tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, ramah, dan profesional. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini, di mana aspek *People* memperoleh nilai sebesar 92,65, menunjukkan bahwa

mahasiswa menilai kompetensi petugas perpustakaan telah memenuhi harapan pengguna. Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia tetap menjadi unsur penting dalam meningkatkan kinerja layanan perpustakaan.

Pada aspek *Process*, hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian *Laricha et al. (2019)* yang menyimpulkan bahwa efektivitas prosedur pelayanan berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *peminjaman* memperoleh nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun masih berada pada kategori sangat baik. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses pelayanan yang berkaitan dengan peminjaman koleksi masih memerlukan penyempurnaan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi prosedur dan mempercepat waktu pelayanan agar kepuasan pengguna dapat semakin meningkat.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Merita Bernik (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan hasil interaksi antara kualitas sumber daya manusia, sistem pelayanan, dan fasilitas pendukung. Ketiga komponen tersebut saling melengkapi dalam membentuk persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Pada penelitian ini terlihat bahwa tingginya nilai aspek *Premises* didukung oleh kualitas fasilitas yang memadai, sedangkan tingginya nilai aspek *People* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas telah memenuhi harapan pengguna. Dengan demikian, keberhasilan Perpustakaan UMPRI dalam memperoleh nilai IKL sebesar 93,78 tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek saja, tetapi merupakan hasil sinergi antara kompetensi petugas, efektivitas sistem pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana yang tersedia.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pandangan Bahrudin (2023) yang menjelaskan bahwa evaluasi kinerja perpustakaan tidak hanya berorientasi pada jumlah koleksi atau aktivitas layanan, tetapi juga harus memperhatikan efektivitas proses, efisiensi penggunaan sumber daya, serta manfaat layanan yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, pengukuran Indeks Kinerja Layanan berdasarkan aspek *People, Process, dan Premises* memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi layanan perpustakaan. Pendekatan ini memungkinkan pengelola perpustakaan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang telah memenuhi standar sekaligus menentukan prioritas perbaikan pada aspek yang masih memerlukan pengembangan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan UMPRI telah mampu memberikan layanan yang berkualitas dengan capaian Indeks Kinerja Layanan sebesar 93,78 atau berada pada kategori A (Sangat Baik). Meskipun seluruh aspek memperoleh nilai yang sangat baik, peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek *Process*, terutama pada indikator proses peminjaman yang memperoleh nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, optimalisasi sistem layanan berbasis teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi petugas agar kualitas layanan perpustakaan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Indeks Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu berdasarkan aspek *People*, *Process*, dan *Premises*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kinerja Layanan (IKL) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu memperoleh nilai 93,78, sehingga termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan telah memenuhi standar pelayanan yang sangat baik berdasarkan persepsi pengguna.

Berdasarkan hasil analisis setiap aspek, *Premises* (Sarana dan Prasarana) memperoleh nilai tertinggi sebesar 97,96, diikuti oleh *People* (Manusia) sebesar 92,65, dan *Process* (Sistem dan Prosedur) sebesar 90,74. Temuan ini menunjukkan bahwa kekuatan utama layanan perpustakaan terletak pada kualitas sarana dan prasarana yang memadai, didukung oleh kompetensi petugas yang baik serta sistem pelayanan yang telah berjalan secara efektif. Meskipun demikian, aspek *Process*, khususnya pada indikator proses peminjaman, masih memiliki peluang untuk terus ditingkatkan agar kualitas layanan menjadi lebih optimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kinerja layanan berdasarkan aspek *People*, *Process*, dan *Premises* mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pengelola Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu dalam mempertahankan kualitas layanan yang telah dicapai sekaligus menyusun strategi peningkatan layanan secara berkelanjutan, terutama melalui penyempurnaan prosedur pelayanan dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi.

DAFTAR REFERENSI

- Bahrudin, M. (2023). *Analisis Komparasi ISO 11620:2014 dan ISO 11620:2023 sebagai Standar Indikator Kinerja Perpustakaan*. Media Pustakawan, 30(2), 171–184. <https://doi.org/10.37014/medpus.v30i2.4897>
- Fery Siswadi, Hari Muharam, S. H. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Pustakawan Indonesia, 18(1), 42–53.
- Harahap, P. L., & Yusrizal, Y. (2023). *Analisis Kualitas Jasa Sewa Dekorasi Pesta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Dan Manajemen, 13(4), 450–465. <https://doi.org/10.52643/jam.v13i4.3738>
- Hazan Nur Wahid, A. T. (2024). *Inovasi pelayanan publik berbasis website Sikarannuang di Kantor Kecamatan Panakkukang*. Jurnal Manajemen, 5(1), 78–88. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v13i4.9885>
- Juarisman, R., Tua, H., & Yusri, A. (2020). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 16(1), 163–173.
- Kojo, Oliviana, Jantje J. Tinangon, Dhullo Afandi, (2019), *Analisis Penilaian Kinerja Sektor Publik (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara)* Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. 7 (3), pp 4281-4290 <https://doi.org/10.35794/emba.v7i3.25063>

- Laricha, R., Andres, A., & Dharma, H. S. (2019). *Analisis Kalitas Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Indek Kepuasan Masyarakat dan Importance Performance Matrix* (Studi Kasus: Puskesmas 24 Jam Tingkat Kecamatan di Jakarta). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(2), 138–147. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v6i2.4239>
- Merita Bernik. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi kasus Gold's GYM Bandunf*. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 12(3), 220–238.
- Nurdawilis, Y. (2022). *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau*. *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 4(2), 70–81. <https://doi.org/10.24952/ktb.v4i2.4583>
- Saleh, A. R. (2013). *Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620:2008*. *Media Pustakawan*, 20(2), 13–19.
- Saputra, A. (2024). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Satu Pintu di Perpustakaan Universitas Andalas Menggunakan Metode Servqual*. 31(1). <https://doi.org/10.37014/medpus.v31i1.5109>
- Siska, S., & Roza, Y. M. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung*. *JIPIS : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 1(2), 12. <https://doi.org/10.31958/jipis.v1i2.6669>
- Sobandi, B. (2020). *Standar Kinerja Pelayanan Pelaynan Publik*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta
- Sururi, A. (2019). *Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan*. *Natapraja*, 7(1), 105–120. <https://doi.org/10.21831/jnp.v7i1.24769>
- Susana, T., Afriani, S., & Nurzam, N. (2023). *Analisis Indek Kepuasan Masyarakat / IKM Di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan*. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 153–164. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.2555>
- Wardana, H. D. S. P. (n.d.). *Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pacar Keling Surabaya ..* 1–24.
- Winoto, Y., & Padjadjaran, U. (2021). *Dasar-Dasar Pelayanan Perpustaakaan* (Yunus Wino, Issue October). Intishar.
- Zakiah, N. A., & Dwiridotjahjono, J. (2021). *Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Romi Violeta Sidoarjo*. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 56–63. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v1i1.10642>