

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan**

**Ronal Irwantho<sup>1</sup>, Nashriah Akil<sup>2</sup>, Ansar Mulkin Bas<sup>3</sup>.**

STIM LPI Makassar, Program Studi Manajemen

[ronaldirwantho@gmail.com](mailto:ronaldirwantho@gmail.com)<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

*Dalam hal ini peneliti bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pada dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan. Jenis penelitian yang dilakukan atau digunakan adalah peneliti menggunakan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner melalui Google Form. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive atau sampling yang dimana jumlah sampel 5-6 orang responden per hari selama 30 hari sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer. Hasil penelitian ini menunjukan layanan memiliki pengaruh yang kuat atau yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung lebih mendominasi dalam melakukan rekomendasi untuk datang kembali berkunjung ke dinas perpusatakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung.*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu instansi yang sangat berpengaruh dan penting dalam menunjang pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu penunjang dalam memperoleh informasi. Menurut Undang – Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpustakaan, bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi para pemustaka. Dapat disimpulkan bahwa urgensi hadirnya perpustakaan tidak hanya sebuah ruangan untuk menyimpan buku saja namun juga sebagai pendorong dalam mendukung sistem pendidikan nasional dimana keberadaan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kebudayaan hingga kesenian.

Menurut Prof. Sulistyio Basuki Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya semua bahan cetak, buku, majalah, laporan, pamflet, prosiding, manuskrip (naskah), lembaran musik berbagai karya musik, berbagai karya media audio visual seperti film, slid, kaset, piringan hitam, bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrofis, don mikro buram micro opaque. Webster menyatakan bahwa perpustakaan merupakan kumpulan buku, manuskrip, dan bahan pustaka lainnya yang digunakan untuk keperluan studi atau bacaan, kenyamanan, atau kesenangan.

Sedangkan Menurut Ibrahim Bafadal Perpustakaan adalah suatu lembaga atau badan tertentu yang mengelola buku-buku atau berupa bahan pustaka lainnya maupun selain buku seperti surat kabar, majalah dan lain sebagainya yang disusun, disimpan dan diatur secara teratur menurut sistem sehingga memudahkan pembaca untuk mencari sebuah buku yang diinginkan dan dapat digunakan oleh setiap pemakainya sebagai sumber informasi (Bafadal, 2016:3). Meningkatkan pelayanan perpustakaan sudah tertera dalam UU RI Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 1 tentang layanan perpustakaan yang berbunyi “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan perpustakaan, dan pasal 14 ayat 3 tentang setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi layanan perpustakaan” sebagaimana di jelaskan dalam UU 42/2007 tentang perpustakaan bab v pasal 14, bahwa:

- a. Layanan Perpustakaan dilakukan secara Prima dan berorientasi bagi kepentingan Pemustaka.
- b. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- c. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi
- d. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di kembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- e. Layanan perpustakaan di selenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- f. Layanan pemustaka terpadu di wujudkan melalui kerjasama antar pemustaka.
- g. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana pada ayat (6) di laksanakan melalui jejaring telematika.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan salah satu pengunjung perpustakaan mengatakan keluhannya yaitu buku-buku diperpustakaan masih kurang lengkap seperti kurangnya buku referensireferensi, jumlah buku yang dipinjamkan terbatas, kualitas

pelayanan dan fasilitas yang diberikan masih kurang. Banyak aspek yang menyebabkan masyarakat kurang berminat berkunjung ke perpustakaan diantaranya: kekurangan koleksi buku yang dapat dipinjam terbatas, kekurangan pemahaman masyarakat mengenai perpustakaan, atau pelayanan apa yang ditawarkan di perpustakaan tidak memenuhi kebutuhan para pengunjung perpustakaan. Dinas perpustakaan dan kearsipan Sulawesi Selatan diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pada kenyataannya, perpustakaan kini kurang diminati oleh pengunjung karena pelayanan yang diberikan tidak mencapai harapan pengunjung seperti keluhan salah satu pengunjung di atas seperti fasilitas buku yang kurang lengkap, serta lokasinya yang kurang baik dan akses internet yang lambat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih jauh untuk melihat inovasi layanan perpustakaan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Pengertian kualitas pelayanan**

Kualitas Pelayanan merupakan suatu kegiatan memberikan manfaat untuk kepentingan umum dengan mutu yang maksimal dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan, perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah bagi pengunjung perpustakaan. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang baik mulai dari penyediaan buku-buku yang dibutuhkan oleh masyarakat dan memberikan sosialisasi minat baca kepada masyarakat.

Seperti kita ketahui bahwa dengan didirikannya perpustakaan dapat memberikan pengaruh dan nilai positif untuk warga masyarakat agar dapat meningkatkan pengetahuan dan dapat menjadi generasi penerus yang bermanfaat untuk bangsa. Layanan atau jasa merupakan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dalam sebuah perpustakaan, perpustakaan dengan koleksi dan fasilitas yang memadai menjadi tidak bermakna jika perpustakaan tidak menyediakan layanan kepada pemustaka.

### **Pengertian Kepuasan pengunjung**

kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang dari adanya kepuasan kinerja atau hasil yang dirasakan apakah sesuai dengan harapan yang diinginkan". Demikian, Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan pengunjung dari membandingkan kinerja atau hasil dari jasa yang diberikan pihak perpustakaan, yang dirasakan pengunjung apakah telah memenuhi harapan yang diinginkan.. Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh: (1). Kinerja pelayanan (2). Menanggapi kebutuhan pengunjung (3). Kompetensi petugas (4). Pengaksesan mudah, terjangkau, akurat dan cepat (5). Kualitas koleksi (6). Ketersediaan peralatan penelitian (7). Waktu layanan.

- a. Indikator Kepuasan Pengunjung Indikator Kepuasan Pengunjung adalah pedoman yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung atas pelayanan yang diberikan perpustakaan baik berupa barang maupun jasa. Demi mencapai kepuasan pengunjung ada tiga strategi/kunci utama yang harus diterapkan oleh suatu perpustakaan yaitu: (1). Kemampuan memahami tipe-tipe pengunjung dan kebutuhan pengunjung. (2). Kemampuan untuk mengembangkan database yang lebih jelas/akurat, seperti data kebutuhan pengunjung dan perubahan kondisi. (3). Kemampuan memanfaatkan informasi yang didapat dari berbagai riset pasar untuk mendapatkan strategi pengembangan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPANRB) No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ada 5

indikator untuk mengukur kepuasan Masyarakat yaitu :

- (1). Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- (2). Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- (3). 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.
- (4). 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.
- (5). Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### HIPOTESIS

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian sehingga harus diuji kebenarannya karena itu rumusan masalah penelitian umumnya disusun dalam kalimat pernyataan. Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir diatas yang ditetapkan dalam hipotesis pemikiran ini adalah:

H1: Diduga, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

### METODE PENELITIAN

#### Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana merupakan suatu metode yang digunakan untuk menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variabel ataupun lebih, khususnya untuk menentukan hubungan yang modelnya belum diketahui secara sempurna. Adapun rumus untuk menghitung regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + Bx + e$$

Keterangan:

Y : Variabel tak bebas yang diprediksikan

A : Penduga bagi intersap, perbedaan rata-rata variable X ketika variable Y = 0 ( $\alpha$ )

B : Penduga bagi besarnya perubahan nilai variabel X bila nilai Y berubah satu unit

pengukuran X : Variabel independen yang mempunyai nilai tertentu  $\beta$ .

E : Error.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui validnya atau tidaknya suatu kosioner dari masing-masing variabel. Untuk melihat intem pernyatan maka menggunakan pengaruh corrected item jadi total correlation pada aplikasi spss versi 21.

a). Uji validitas kualitas pelayanan

**Tabel 4.3 Uji validitas Kualitas pelayan**

Kualitas Pelayanan (X1)	r-tabel	Correlated Item Total Correlation	Keterangan
XP.1	0.197	0.759	Valid
XP.2	0.197	0.674	Valid
XP.3	0.197	0.787	Valid
XP.4	0.197	0.738	Valid
XP.5	0.197	0.743	Valid

Sumber: output Spss 21.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa nilai yang terapat pada kolom di

correlated item correlation terlihat bahwa r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga dapat

disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel X dan Y dikatakan valid.

Uji validitas kepuasan pengunjung

**Tabel 4.4 Uji validitas kepuasan pengunjung**

Kepuasan Pengunjung (X1)	r-tabel	Correlated Item Total Correlation	Keterangan
YP.1	0.197	0.793	Valid
YP.2	0.197	0.562	Valid
YP.3	0.197	0.728	Valid
YP.4	0.197	0.750	Valid
YP.5	0.197	0.747	Valid

Sumber: output Spss 21.

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa nilai yang terapat pada kolom di correlated item correlation terlihat bahwa r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel X dan Y dikatakan valid.

### 1. Uji Reabilitas

Untuk mengukur reabilitas, dinyatakan bahwa jika nilai cronbach 0,05 maka variabel tersebut reliabel. Suatu instrumen peneliti dinilai memiliki konsisten intenal yang tidak baik atau reliabel jika memberikan nilai cronbach Alpha > 0,05

a. Uji reabilitas X kualitas pelayanan

**Tabel 4.5 Uji reabilitas data kualitas pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbac h's Alpha	N of Items
.893	5

Sumber: output Spss 21.

Dilihat dari tabel di atas, telah didapatkan nilai dari kedua variabel yaitu melebihi nilai cronbach alpha > 0,05 dimana untuk nilai variabel X terhadap nilai variabel Y yaitu 0,893. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa kosioner penelitian dinyatakan reliabel/konsisten.

b. Uji reabilitas Y kepuasan

**Tabel 4.6 Uji reabilitas data kepuasan**

Reliability Statistics	
Cronbac h's Alpha	N of Items
.877	5

Sumber: output Spss 21.

Dilihat dari data tebal di atas, telah didapatkan niali dari dua variabel yaitu melebihi nilai cronbach alpha > 0,05 dimana untuk nilai variabel X terhadap niali variabel Y yaitu 0.877. sehingga dapat ditarik kesimpulanya bahwa koesioner penelitian dinyatakan reliabel/konsisten.

### 2. Uji T (Hipotesis)

Uji t dilakukan H1 : t hitung > t tabel (0.05), menunjukkan adanya pengaruh antara

variabel terikat dan variabel bebas secara parsial. Pengujian ini melibatkan perbandingan antara nilai t hitung dan t tabel. Jika  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima; jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak. Untuk mengetahui dengan menggunakan rumus  $t \text{ tabel} = t(\alpha/2 : n-k-1) = t(0,025:86)1,987$ .

a. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung (x-y)

**Tabel 4.7 uji korelasi X ke Y**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	325.393	1	325.393	59.610	.000 <sup>b</sup>
Residual	371.193	68	5.459		
Total	696.586	69			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kualitas

Sumber: output Spss 21.

Berdasarkan output di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dilihat dari nilai f hitung 59.610 lebih besar dari f tabel 1.97 dan nilai signifikan  $0.000 < 0.05$  dengan kata lain kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengunjung di pada dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

**Tabel 4.8 uji korelasi X ke Y 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.445	2.058		4.590	0.000
	Kualitas_pelayanan	.760	.098	.683	7.721	0.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_pengunjung

Sumber: output Spss 21.

Berdasarkan output di atas dapat dilihat bahwa t hitung memiliki nilai sebesar 7.721 yang lebih besar dari t tabel 1.987 dan signifikan  $0.000 < 0,005$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

### 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut.  $Y = a + bX$  dimana Y = kualitas layanan terhadap pengunjung X = kualitas layanan a =,

konstanata (apabila nilai x sebesar 0 maka Y akan sebesar atau konstanta) dan b = koefisien regresi (nilai peningkatan pengunjung).

**Tabel 4.9 Analisis regresi linear sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized	Standar	t	Sig	
		Coefficients	dized			
		B	Error	Beta		
1	(Constant)	9.445	2.058		4.590	0,00
	Kualitas_pelayanan	.760	.098	.683	7.721	0,00

a. Dependent Variable: kepuasan\_pengunjung

Sumber: output Spss 21.

Dengan melihat table *Coefficients* menunjukkan bahwa persamaan linier sederhana untuk menentukan besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dalam penelitian ini adalah:

$$Y=9.445 + 0.760$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien regresi b nilainya sebesar 9.445 menyatakan bahwa variabel independen atau kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen atau kepuasan pengunjung

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4.10 Uji koefisien determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 <sup>a</sup>	.467	.459	2.33639

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: output Spss 21.

Selanjutnya pada uji koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi dalam hal ini nilai R memiliki angka 0.683 dengan persentase 68.3% yang diartikan variabel X mempengaruhi variabel Y sebesar 68.3% selebihnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan atau variabel yang tidak diteliti.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian maka yang di jadikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah uji persialnyamemiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,000 atau berada di bawah 0,05. Semnatara kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengunjung akan tetapi jika dibandingkan antara kualitas layanan dan kepuasan pengunjung maka dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan yang memiliki pengaruh yang

kuat terhadap pengunjung. Asumsi ini menjawab permasalahan di latar belakang bahwa terlihat kepuasan menagalami peningkatan . karena analisa ini kualitas layanan yang memiliki pengaruh yang kuat, kualitas layanan sangat berpengaruh pada kepuasan pengunjung yang memiliki pengaruh yang kuat terhadap dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan.

### Saran

Bedasarkan hasil kesimpulan penelitian di atas, maka yang dijadikan saran oleh peneliti yaitu sebagai berikut.

1. Kepercayaan dalam melayanai pengunjung harus lebih di tingkatkan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk membahkan variabel lain yang mempengaruhi permasalahan terhadap dinas perpustakaan dan kearsipan yang berhubungan dengan keamanan dan keyaman pengunjung.

### DAFTAR PUSTAKA

*Sulistyo basuki pengantar ilmu perpustakaan. (jakarta: universitas terbuka. Depdikbud, 2003).hal.5*

*Bafadal ibrahim. (2014). Pengelolaan perpustakaan sekolah. Jakarta: bumi askara.*

*Tjiptono, fandy. 2013. Strategi pemasaran Edisi 3, ANDI: YOGYAKARTA.*

*Endang fatmawati .2014. mata baru penelitian perpustakaan dari servqua i ke libqual +TM, jakarta: sagung seto, hlm.329-348.*

*Tjiptono, fanyi dan gregorius chandra. 2012. Pemasaran strategik. ANDI: Yogyakarta*

*Kotler, philip and kevin lane keller. 2012. Marketing manajemnt, Edisi 14. New jersey: prenticehall published.*

*Andriko Firma dan Elva Rahmah, 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 1, No. 1.*

*As'ari, Ruli. 2018. Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dalam Melestarikan Lingkungan Hubungannya dengan Perilaku Menjaga Kelestarian Kawasan Bukit Sepuluh Ribu di Kota Tasikmalaya, Jurnal*

*GeoEco, Vol. 4, No. 1. 107 Apriani, Ulva. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung, Jurnal Benefit, Vol. 5, No.1.*

*Arisal, Andi. 2016. Kualitas Pelayanan Pustakawan Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. E-Jurnal Katalogis, Vol. 4, No.4.*

- Arischa, Suci. 2019. Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, JOM FISIP, Vol.6, Edisi 1.*
- Berselius Candra dan Mecca Arfa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan STIKES Telogoorejo Semarang, Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol 6, No.3.*
- Eliza, Yulina. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Perdagangan Indonesia”, Pekbis Jurnal, Vol. 7, No.1.*
- Isbandono, Prasetyo. Dhiah Ayu Pawestri, 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. Journal of Public Sector Innovation, Vol. 4, No.1.*
- Isywarul Mujab, Ahmad, dkk. 2015. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata, Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol. 4, No. 2.*
- Jasmalinda, 2021. Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperindag Mentawai. Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 1, No. 10.*
- Kanedi, Indra, dkk. 2017. Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu, Jurnal Pseudocode, Vol. 4, No 1.*
- Okta Nur Amalia dan Lydia Christiani. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Metode LIBQUAL+TMS. Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol.9, No.2.*
- PERBUP Aceh Barat Daya No. 62 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Barat Daya.*
- PERBUP Aceh Barat Daya No. 8 Tahun 2005 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya.*
- PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. UU No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*