



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERPUSTAKAAN OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PALANGKA RAYA

Muhlis  
Jhon Retei Alfrisandi  
Universitas Palangka Raya

---

### Article Info

#### **Keywords:**

*the quality of public services, library, palangkaraya*

*Received 20 Mei 2021*

*Accepted 5 Juni 2021*

*Available online 15 Juni 2021*

### Abstract

*Public service is as any activity undertaken by the government by a number of people who have each of the activities that are beneficial in a collection or unity, and the provision of services (to serve), the purposes of another person or people who have an interest in the organization in accordance with the basic rules and procedures that have been established by the agency, in particular the quality of public services library by the Department of Library and Archives of the City of Palangka Raya. Based on the theory of Zeithaml (1990), in Harbani Pasolong (2011:133), i.e. there are 5 (five), dimensions that must be contained in the service quality perceived by real consumers like, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Researchers also want to see how the quality of public services library in the Department of Library and Archives of the City of Palangka Raya, as well as supporting and inhibiting the library in the Department of Library and Archives of the City of Palangka Raya. The research method used is the descriptive qualitative method to determine how the implementation of the quality services the public library in the Department of Library and Archives of the City of Palangka Raya, as well as to know the supporting and inhibiting in the implementation of the quality services the public library by the Department of Library and Archives of the City of Palangka Raya. Data collection techniques used were observation, in-depth interviews, and documentation. Based on the results of the research obtained by the researcher in conducting the research library in the Department of Library and Archives of the City of Palangka Raya in the Quality of Public Services, it is still not maximized, it can be seen from the reliability, responsiveness, and assurance from employee service in the library Department of Library and Archives of the City of Palangka Raya. Expected the training to employee service in the library Department of Library and Archives of the City of Palangka Raya in order to improve the quality of service be in public that already exist today.*

## A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik yaitu sesuatu dimana terjadi kesinambungan yang dilakukan antara pemberi layanan dan penerima layanan. Pelayanan publik berkaitan dengan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan publik serta dari sudut pandang dan yang dirasakan dari penerima layanan tersebut.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan kepada publik seperti memberikan layanan perpustakaan salah satunya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai penyedia layanan publik yang mempunyai tugas (1). merumuskan kebijakan di bidang perpustakaan, kearsipan, pengembangan dan pembinaan. (2). Pelaksana kebijakan perpustakaan dan kearsipan. (3). Pengembang dan pembina mengenai perpustakaan dan kearsipan diwilayahnya. (4). Sosialisasi mengenai perpustakaan dan kearsipan dalam rangka peningkatan minat baca masyarakat. (5). Merumuskan inovasi terkait dengan perpustakaan dan kearsipan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. (6). Melakukan evaluasi dan pelaporan mengenai bidang perpustakaan dan kearsipan.

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis pelayanan publik pada bidang perpustakaan serta dari hal pendukung dan penghambat atas pelayanan yang disajikan pada bidang perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya. Kualitas Pelayanan publik yang baik sejatinya harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan disiplin terhadap waktu pelayanan yang diberikan tidak terkecuali petugas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya. Selain dari pada itu, pegawai layanan juga harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap pengguna layanan (masyarakat).

Pengguna layanan (masyarakat) tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang baik, pelayanan yang berkualitas yang biasa disebut dengan pelayanan prima yaitu pelayanan terbaik yang memahami standar kualitas dari pelayanan terhadap pengguna layanan itu sendiri.

Pelayanan aparatur sipil negara pada sekarang ini banyak yang masih belum maksimal, dengan banyaknya dijumpai kelemahan-kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat yang disampaikan secara langsung ataupun tidak secara langsung. Mengingat fungsi utama dari aparatur sipil negara adalah salah satunya melayani masyarakat dalam bidangnya masing-masing. Maka dari itu aparatur sipil negara harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri terhadap masyarakat yang menggunakan pelayanan publik itu sendiri.

Peneliti melakukan Observasi terhadap Perpustakaan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya, dan peneliti melihat berbagai masalah terkait pelayanan publik yang mana seperti salah satunya mengenai tentang kurangnya *Reability* (Kehandalan) dari pegawai dalam tanggung jawab tugas nya, yang mana sementara untuk sejauh ini yang didapatkan peneliti semua itu terjadi karena dari pegawai atau pemberi layanan tersebut bukanlah dari keahlian atau pendidikan yang dimiliki dari pemberi layanan dan tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan pada bagian pelayanan dibidang Perpustakaan salah satunya. Dan juga dari segi *Assurance* (Jaminan) pegawai dari perpustakaan dimana atas disiplin terhadap waktu pegawai layanan di perpustakaan masih kurang baik dalam disiplin terhadap waktu layanan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat).

Pelayanan publik Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya masih belum sepenuhnya maksimal dalam hal memberikan layanan terhadap penerima layanan. Dalam konteks pelayanan tentang sarana dan prasarana Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya sebenarnya sudah sangat memadai seperti halnya fasilitas bangunan gedung yang disediakan sudah sangat bagus dan nyaman serta halaman parkir untuk pengunjung sangat cukup besar, akan tetapi hal tersebut saja tidak cukup untuk merangsang minat dari pengunjung yang membutuhkan pelayanan dengan perpustakaan tersebut. Dalam konteks ini pengunjung yang membutuhkan pelayanan juga melihat bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan sebagaimana seperti pelayanan yang

Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati, yang diberikan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan serta apa yang dirasakan/diterima oleh pengguna layanan publik perpustakaan secara detail, dan sejauh mana pelayanan publik telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan pengunjung yang menyambangi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya mengenai kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik tentunya akan dapat memenuhi tuntutan dan harapan pengguna layanan (masyarakat) serta dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (masyarakat) yang menggunakan layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya. Berdasarkan apa yang diuraikan diatas, maka daripada itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Palangka Raya

## **B. METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini memakai penelitian kualitatif yang mana pendekatan serta pengumpulan data yang dikumpulkan berasal dari informasi wawancara, catatan lapangan serta yang jadi tujuan dari penelitian kualitatif ini merupakan mau menggambarkan realita- realita yang terdapat di lapangan. Tata cara penelitian kualitatif merupakan tata cara riset yang digunakan buat mempelajari pada keadaan obyek alamiah (selaku lawannya merupakan eksperimen), dimana peneliti merupakan instrumen kuncinya. Digunakannya tata cara penelitian kualitatif pada penelitian ini yang mana dalam mendeskripsikan serta memperoleh data terbilang lebih rinci serta efektif, dalam menguraikan data pula lebih alamiah..

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan dari konsumen baik itu berupa barang dan jasa dalam pelayanan yang yang diberikan. Tentu dari pengguna layanan tersebut mengharapkan pelayanan yang berkualitas. Adapun kualitas dari pelayanan yang diberikan dapat dinilai berdasarkan dari dimensi-dimensi pelayanan. Menurut

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensitersebut, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud), Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, penampilan, ruang tunggu dll.
2. *Reliability* (Kehandalan), Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), Kesanggupan untuk membantu dan melayani pengguna layanan jikalau diperlukan.
4. *Assurance* (Jaminan), yang mana mampu menjanjikan waktu dalam pelayanan dengan cepat, tepat serta tanggap.
5. *Empaty* (Empati), Kemampuan dalam pelayanan dengan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan melayani pengguna layanan

Dimensi *Tangible* (Berwujud). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan yang dalam mewujudkan eksistensinya pada masyarakat.

Sebagaimana seperti halnya penampilan dan kenyamanan dari tempat adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan dari instansi atau penyedia jasa. Dan juga seperti penampilan dari pegawai pemberi layanan juga sangat berpengaruh besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dimensi *Tangible* (Berwujud) dari pelayanan pegawai Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya sudah baik seperti apa yang diharapkan oleh pengguna layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya, yang mana seperti penampilan dari pegawai perpustakaan rapi, bersih dan nyaman untuk dilihat, dan juga seperti untuk kenyamanan tempat Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Rasa sangat bagus dan nyaman, dari berbagai aspek yang ada.

Dirarapkan dari dimensi ini kualitas pelayanan dari Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya tetap dipertahankan yang mana kenyamanan dari pengguna layanan berdampak sangat signifikan, jika pengguna

layanan masih belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk kedepannya terhadap Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

Dimensi *Realibility* (Kehandalan) Dimensi ini merupakan kehandalan serta kecermatan suatu dari pegawai pemberi layanan yang mana untuk memudahkan dari pengguna layanan itu sendiri.

Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu pengunjung dalam merima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam memberikan layanan, kemampuan dan keahlian dari pegawai layanan dalam tugasnya terhadap proses pelayanan tersebut.

Berdasarkan dari hasil penelitian, diketahui bahwa dimensi *Realibility* (Kehandalan) dari pegawai pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya masih belum maksimal ini terlihat pada kecermatan serta kehandalan pegawai, bahwa kecermatan serta kehandalan dari pegawai bagian pelayanan perpustakaan masih belum maksimal di Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

Dirarapkan dari dimensi ini kualitas pelayanan dari Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya agar di lebih ditingkatkan, salah satu dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai layanan di bidang perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota palangka Raya, yang mana kepuasan dari pengguna layanan atau pengunjung sangat berdampak terhadap kualitas dari pelayanan yang di berikan, jika pengguna layanan merasa nyaman maka juga akan berdampak baik kedepannya terhadap Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

Dimensi *Responsive* (Ketanggapan). Pada dimensi ini merupakan ketanggapan dari pegawai layanan dan ketepatan dalam proses pelayanan, suatu pegawai pemberi layanan yang mana dalam layanan untuk cepat dan tepat dalam proses pelayanan terhadap pengguna layanan dari pengunjung.

Ketanggapan serta cepat dan tepat dalam pelayanan dari pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu pengunjung dalam merima pelayanan bahkan juga diharapkan dari pengguna layanan tentunya. Ketanggapan dari pegawai layanan dapat dilihat dari dalam proses layanan berlangsung kepada pengguna dari layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

Berdasarkan dari hasil penelitian, diketahui bahwa dimensi *Responsive* (Ketanggapan) dari pegawai pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya masih belum maksimal, dan harus ditingkatkan lagi untuk kedepannya, ditingkatkan dalam arti disini bisa dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang dibekali dengan pelatihan-pelatihan dan juga bisa dari alat pelayanan yang berbasis digital agar pelayanan lebih tepat dan cepat kedepan nantinya dan berpengaruh baik terhadap proses dari pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya. Dimana kepuasan dari pengunjung pengguna layanan sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas dari pelayanan yang disajikan, jika pengguna layanan merasa tidak puas maka juga nantinya akan berdampak buruk kedepannya terhadap Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

Dimensi *Assurance* (Jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan waktu pegawai pemberi layanan yang dimana menjadi keharusan dari pemberi layanan kepada pengguna layanan. Jaminan waktu dalam proses pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan dari pengunjung atau pengguna layanan tentunya. Jaminan waktu dapat dilihat dari bagaimana waktu dalam proses pelayanan berlangsung dan juga kedisiplinan waktu jam kerja dari pegawai pemberi layanan bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa dimensi *Assurance* (Jaminan) dari pegawai pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya masih belum maksimal ini terlihat pada pegawai layanan saat kurang mengusai akan dari tugasnya dan tidak dapat menjanjikan jaminan waktu atas tugas dari tanggung jawabnya.

Selain itu juga dimana terlihat masih ada pegawai layanan perpustakaan yang kurang disiplin dalam memberikan layanan terhadap waktu pelayanan, seperti datang terlambat, pulang lebih awal, bahkan ada juga yang tidak kembali pada saat jam setelah waktu istirahat.

Harapannya dari dimensi ini kualitas pelayanan dari Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya agar lebih ditingkatkan, yang mana ini tentu sangat berdampak signifikan, jika pengguna layanan datang akan tetapi pegawai pemberi layanan ada yang tidak berada dilokasi tentu akan

berpengaruh buruk kedepannya terhadap pelayanan yang diberikan dan juga penilaian dari pengguna Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya tentunya akan kurang baik.

Dimensi *Empaty* (Empati). Dimensi ini merupakan kemampuan dari pegawai layanan dalam proses pelayanan terhadap pengunjung dari segi cara bagaimana sikap disaat melayani pengunjung atau pengguna layanan. Sebagaimana seperti sikap dan cara melayani pengunjung atau pengguna layanan yang mana nantinya agar menjadi kenyamanan dan kepuasan dari pengguna layanan atau pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa dimensi *Empaty* (Empati) dari pegawai pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya sudah cukup sudah baik ini dibuktikan dengan disaat ada pengunjung pegawai pemberi layanan bagian perpustakaan di dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya mencoba tetap melayani dengan mendahulukan pengguna layanan jika ada yang pengunjung yang meminta bantuan dalam pelayanan perpustakaan, dan disaat proses pelayanan pegaw

#### **4.5 Pendukung Dan Penghambat Kualitas Pelayanan**

Dalam pelayanan publik tentu ada hal-hal yang menjadi pendukung dan juga penghambat terhadap proses pelayanan, begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya, adapun yang menjadi hal pendukung dan penghambat yaitu :

Pendukung, dalam hal pendukung oleh Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya yang mana memiliki bangunan gedung bagus serta nyaman dan memiliki perpustakaan keliling sebanyak tiga buah, yang mana artinya untuk sarana sudah terpenuhi dengan baik. Dan bahkan juga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya memiliki GOW dimana ini adalah kerja sama dengan gabungan organisasi wanita yang mana ini adalah memproduksi produk-produk lokal, bahkan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya juga mempunyai pojok cafe. Tentu ini menjadi hal pendukung yang sangat baik, dimana beberapa inovasi yang di lakukan sejauh ini belum dimiliki dari pemberi layanan bidang Perpustakaan lain dalam ruang lingkup Kota Palangka Raya.



Penghambat, hal yang menjadi penghambat oleh Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya adalah Sumber Daya Manusi (SDM) dari pegawainya, yang mana pegawai layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya bukan berlatar belakang pendidikan pada bidang perpustakaan. Dan penghambat lainnya yang mana dari pegawai layanan bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya tidak ahli dan menguasai bidang pelayanan yang bersifat IT atau komputer, maka dari pelayanan pada bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya masih manual, sedangkan dari Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya sedang ditahap menyiapkan beralih ke layanan perpustakaan digital

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah peneliti jabarkan pada sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Palangka Raya masih belum maksimal.

Dimana terlihat dari lima indikator kualitas pelayanan publik beberapa diantaranya masih belum dilakukan dengan maksimal seperti dimensi *Reliability* (Kehandalan) masih belum maksimal, yang mana kecermatan pegawai akan tugasnya yang masih kurang. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) juga masih belum maksimal, yang mana ketanggapan serta kecepatan dan ketepatan dari pegawai layanan yang masih belum maksimal. Dimensi *Assurance* (Jaminan) juga masih kurang, dimana jaminan waktu dalam pelayanan yang masih tidak ada serta kedisiplinan pegawai layanan yang masih belum maksimal.

- 2) Adapun hal pendukung dan penghambat dari kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya sebagai berikut :
  - Hal pendukung dari kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya. Dimana gedung perpustakaan yang disediakan sangat bagus dan nyaman bahkan didalamnya menyediakan ruang *caffe* untuk pengunjung perpustakaan. Selain dari pada itu perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kota Palangka Raya juga memberikakan pelayanan berupa perpustakaan keliling bagi masyarakat pada ruang lingkup Kota Palangka Raya.

- Hal penghambat dari kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya. Dimana masih kurangnya pegawai layanan perpustakaan yang berlatar belakang pustakawan, dan juga masih kurangnya kedisiplinan pegawai layanan perpustakaan terhadap waktu jam kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poltak Sinambela, L. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. *Bandung: Bumi Aksara*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sapri, A. M., & Darman, H. (2020). *Pelayanan Publik: Implementasi dan Aktualisasi*. Pasuruan: Qiara Media.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Akasara.
- Sugiyono, P. (2005). Memahami penelitian kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Walujo, D. A., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

### Jurnal :

- Agian, B. (n.d.). Analisis Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis, 1*(1).
- Arista, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 6*(4), 280–288.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 7*(1), 29587.
- Ginting, M., & Halim, D. I. (2012). Usaha peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan ukrida dengan metode servqual dan quality function deployment (QFD). *Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer, 1*(2), 8–17.

Guntara, S. B., & Suryani, N. (2017). Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, 6(3), 973–986.

Hasibuan, A. A. A. (2019). *Analisis kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal*. IAIN Padangsidimpuan.

Irmansyah, M. (2005). Analisis kualitas pelayanan jasa perpustakaan perguruan tinggi (studi di perpustakaan 'X'). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi I*, 25(26).

Masruri, A. (2004). Kualitas pelayanan perpustakaan (Studi kasus pada perpustakaan IAIN Sunan kalijaga yogyakarta). *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 4–12.

Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustabilia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159–174.

Puspa, E. (2016). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *J. Pari*, 2(2), 113–125.

Santi, T. (2012). Menumbuhkan rasa cinta terhadap pekerjaan: Motivasi terhadap pegawai perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 6(01), 87–98.

**Peraturan Perundang-Undangan :**

Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan.

Peraturan Wali Kota Palangka Raya Nomor 46 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

**Skripsi :**

- Nadia. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Paku Kabupaten Barito Timur*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
- Riyanti. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya