

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi

Analysis of Public Satisfaction Index On Library Circulation Services at The Ministry of Village, Development of Disadvantaged Regions, and Transmigration

Stella Maria Matulesy

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
stella.19048@mhs.unesa.ac.id

Noviyanti

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
noviyanti@unesa.ac.id

Abstrak

Layanan sirkulasi perpustakaan penting dilakukan survei kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari sudut pandang masyarakat dengan tujuan peningkatan dan pengembangan pelayanan di masa mendatang. Permasalahan yang terdapat pada layanan sirkulasi perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendesa PDTT) yaitu belum melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sistem yang belum terkomputerisasi (manual), dan kurangnya pemanfaatan pengaduan, saran, dan masukan. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan sirkulasi perpustakaan di Kemendesa PDTT. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan metode deskriptif dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 73 responden. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan tabulasi, verifikasi data, analisis IKM, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di perpustakaan Kemendesa PDTT termasuk dalam kategori “BAIK” dengan nilai sebesar 81,82. Unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu biaya/tarif yang bernilai 100,00 dan unsur yang memiliki nilai terendah yaitu pengaduan, saran, dan masukan yang bernilai 77,05.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Layanan Sirkulasi, Perpustakaan

Abstract

Library circulation services are essential to carry out a satisfaction survey to determine the level of satisfaction from the community's point of view to improve and develop services in the future. The problems found in the library circulation service of the Ministry of Villages, Development of Disadvantaged Regions, and Transmigration (Kemendesa PDTT) are that they have not implemented the Community Satisfaction Index (IKM), the system has not been computerized, the lack of utilization of complaints, suggestions, and input. Therefore, the purpose of this study is to describe and analyze the results of the Community Satisfaction Index on library circulation services at Kemendesa PDTT. The type of research used is quantitative with a descriptive method using Community Satisfaction Index measurements by the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concernin guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys in Public Service Delivery Units. Sampling technique using Accidental Sampling with a total sample of 73 respondent. Data collection techniques include questionnaires, interviews,

observation, and documentation. Data analysis techniques use tabulation, data verification, IKM analysis, and conclusion. The results showed that the Community Satisfaction Index in the Kemendesa PDTT library was included in the "GOOD" category with a value of 81.82. The element that has the highest score is cost/tariff which is worth 100.00 and the element that has the lowest score is complaint, suggestion, and input which is worth 77.05.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Circulation Services, Libraries*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa dalam penerapan dan penyelenggaraan pelayanan wajib memperhatikan prinsip yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan. Terdapat 3 (tiga) jenis pelayanan publik yang dijelaskan berdasarkan Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5 dalam Ristiani (2020:173) yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Sebagai salah satu organisasi pemerintahan yang secara aktif memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi(Kemendesa PDTT). Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kemendesa PDTT adalah layanan perpustakaan. Asas – asas layanan di perpustakaan diungkapkan oleh Anwar et al. (2019:204) yaitu berorientasi pada kebutuhan pemustaka, berpedoman pada keadilan dan satu kesatuan bagi pemustaka, memiliki peraturan yang jelas untuk meningkatkan fungsi layanan, serta menjunjung kecepatan, ketepatan, dan kemudahan yang didukung dengan administrasi yang baik. Selain itu, terdapat unsur – unsur dalam pelaksanaan layanan perpustakaan minimal terdiri dari petugas, pengunjung, bahan pustaka, dan fasilitas yang masing – masing unsur memiliki kedudukan pentingguna memperlancar kegiatan pelayanan publik (Parinduri, 2019:133).

Layanan perpustakaan yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi adalah kegiatan atau aktivitas terkait penggunaan bahan – bahan pustaka seperti peminjaman dan pengembalian bacaan pustaka yang ada di perpustakaan. Layanan sirkulasi bertujuan untuk mengontrol seluruh aktivitas dalam layanan sirkulasi yaitu peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (buku), mengetahui apakah pengunjung perpustakaan sudah memanfaatkan koleksi dengan maksimal dan mempermudah pendataan kegiatan perpustakaan dan dapat mengetahui jika terjadi pelanggaran (Rahmah, 2018:51). Fungsi dari layanan sirkulasi yaitu melaksanakan dan mengontrol jalannya pendaftaran keanggotaan, peminjaman dan pengembalian buku, pengenaan denda dan surat peringatan, pembuatan statistik pemin-jaman dan tugas lainnya yang berkaitan dengan peminjaman bahan pustaka (Rahmah, 2018:52). Menurut Hartono (2016:238) kegiatan layanan sirkulasi pada umumnya terdiri dari pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian, penagihan dan pemungutan denda, serta perpanjangan koleksi.

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan wawancara dengan Analis Pengembangan Sarana dan Prasarana diketahui bahwa pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan perpustakaan di lingkungan Kemendesa PDTT belum diberlakukan. Selain itu, seluruh aktivitas atau kegiatan layanan sirkulasi di perpustakaan ini masih dilakukan secara manual, belum menggunakan sistem yang komputerisasi untuk pencatatan layanan sirkulasi terutama dalam hal peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku. Hal tersebut dapat dilihat dalam proses kunjungan membaca yaitu peminjaman buku dan pengembalian buku. Dalam pemberian layanan di perpustakaan, proses peminjaman dan pengembalian buku belum menerapkan layanan mandiri atau dapat dikatakan masih

dilakukan secara manual. Proses peminjaman dan pengembalian tidak sejalan dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, dimana saat ini sudah memanfaatkan fasilitas teknologi untuk membuat pelayanan menjadi mudah dan cepat sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Selain itu, perpustakaan memberikan akses kepada pengunjung berupa *Google Form* untuk melakukan pengaduan atau memberikan saran dan masukan apabila dalam pelayanan masih terdapat kekurangan. *Google form* dapat ditemukan di papan informasi yang berada di perpustakaan. Namun, berdasarkan wawancara dengan Staff Biro Hubungan Masyarakat diketahui bahwa *google form* tersebut belum digunakan dengan maksimal karena masih banyak pengunjung yang belum mengisi *google form* dan belum adanya tindakan dari petugas yang berfokus untuk menjalankan pengaduan, saran dan masukan.

Untuk meningkatkan dan mengetahui kualitas pelayanan publik pada layanan sirkulasi perpustakaan, maka dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan terkait Indeks Kepuasan Masyarakat tertera 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. Indeks Kepuasan Masyarakat atau disebut juga dengan IKM adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapat dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas dasar pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam perbandingannya antara harapan dan kebutuhan. Terdapat 9 indikator yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan uraian latar belakang dan kajian teori diatas, dalam rangka menganalisis terkait pelayanan publik, terlihat pentingnya penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang wajib diketahui dan diterapkan dalam suatu organisasi publik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan menjelaskan secara deskriptif terkait hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kemendesa PD TT dengan mengambil judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan di Kemendesa PD TT.”

METODE

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan keadaan secara rinci atau detail. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung atau penerima layanan pada perpustakaan Kemendesa PD TT. Pengguna layanan atau pengunjung didefinisikan sebagai orang yang berkunjung (selama tiga bulan) mendapat pelayanan pada perpustakaan Kemendesa PD TT. Berdasarkan data rata – rata pengunjung perbulan selama 1 (semester) atau 6 (enam) bulan terakhir pada tahun 2022 (Juni – Desember) yaitu sebanyak 90 orang. Berikut data pengunjung perpustakaan Kemendesa PD TT sebagai berikut:

Tabel 1. Data Pengunjung Perpustakaan Tahun 2022

Bulan	Jumlah Pengunjung
Juni	105

Juli	100
Agustus	185
September	60
Oktober	40
November	30
Desember	20
Rata – Rata	90

Sumber: *Perpustakaan Kemendesa PDTT (2023)*.

Sampel adalah perwakilan dari keseluruhan populasi yang sedang diteliti. Pengambilan sampel diperoleh dari rumus Slovin. Berdasarkan populasi yang didapat, berikut perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

Gambar 1.

Perhitungan Sampel Dengan Rumus Slovin

$$n = \frac{90}{1 + 90 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{90}{1,225}$$

$$n = 73,4$$

$$n = 73$$

Sumber: *Data diolah oleh peneliti (2023)*

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, dapat disimpulkan bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 90 orang dan presentase kelonggaran ketidakteelitian yang ditetapkan sebanyak 5%, sehingga sampel yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 73 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu teknik yang secara kebetulan dan acak siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yang ditentukan, apabila orang yang kebetulan bertemu dipandang cocok sebagai sumber data (Akbar, 2022:52).

Pengukuran pada penelitian ini, menggunakan 9 (sembilan) unsur indikator sesuai dengan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Sarana dan Prasarana dengan menggunakan skala interval. Skala interval yang digunakan yaitu Skala Likert. Jawaban terhadap unsur – unsur pelayanan yang dinilai dalam kuesioner diberi skor dari 1 (Tidak Baik) sampai 4 (Sangat Baik). Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui responden dengan menggunakan metode kuesioner dan wawancara kepada pengunjung perpustakaan di Kemendesa PDTT. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini adalah observasi dan dokumentasi yang diperoleh dari berbagai sumber diantaranya yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP), proses layanan sirkulasi mulai dari pendaftaran anggota sampai perpanjangan koleksi, regulasi dan peraturan perundang – undangan, serta dokumen atau data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu kuesioner, wawancara (tidak terstruktur) yang artinya wawancara dilakukan secara bebas tanpa menggunakan pedoman wawancara yang sistematis yaitu kepada pengunjung perpustakaan Kemendesa PDTT, Pustakawan

Kemendesa PD TT, dan Staff Biro Hubungan Masyarakat (Humas), observasi terkait keadaan layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PD TT, serta dokumentasi berupa dokumen peraturan, SOP dan laporan kegiatan terkait layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PD TT yang membuat hasil penelitian lebih lengkap dan valid. Teknik analisa data yang dilakukan yaitu sesuai dengan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dengan melalui beberapa proses atau langkah yaitu sebagai berikut:

1. Tabulasi

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diperiksa kembali terkait kelengkapan data yang diperoleh dan dipastikan responden telah mengisi seluruh isi kuesioner serta tidak ada data yang hilang atau rusak. Setelah memeriksa kelengkapan data, akan dibuat ke dalam formulir tabulasi berupa tabel. Tabulasi tersebut akan memuat informasi terkait pemetaan karakteristik responden, pemetaan jawaban responden, dan diberikan skor terhadap jawaban 9 unsur IKM.

2. Verifikasi Data

Data yang telah terkumpul, kemudian disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Informasi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan. Untuk mempermudah pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat di setiap unsur pelayanan, peneliti menggunakan program pengolahan data melalui komputer yang merupakan salah satu sistem data Microsoft yaitu menggunakan Microsoft Excel.

3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Interpretasi

Terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam perhitungan IKM. Setiap unsur – unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.

Rumus Nilai Rata – Rata Tertimbang

$$\text{Bobot Nilai Rata Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber: PermenpanRB No. 14 Tahun 2017

Guna memudahkan interpretasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian harus dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan IKM tersebut kemudian dikategorikan dan diklasifikasikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM sesuai tabel berikut:

Tabel 1.
Kategorisasi Mutu Layanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No. 14 Tahun 2017

Untuk menentukan nilai rata rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata – rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot rata – rata nilai rata rata tertimbang. Setelah mendapatkan nilai rata – rata tertimbang (NRR) per unsur pelayanan, kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan Nilai Rata – Rata (NRR) Tertimbang seluruh unsur yang nantinya akan digunakan untuk mencari nilai IKM. Untuk mencari nilai IKM yaitu dengan cara mengalikan NRR Tertimbang seluruh unsur pelayanan dengan 25. Maka hasilnya merupakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat beserta pendeskripsian dari setiap unsur pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Kemendesa PD TT terkait unsur - unsur yang bernilai tinggi maupun unsur yang masih bernilai rendah.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Hasil data yang telah diperoleh dalam bentuk angka Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan sirkulasi perpustakaan di Kemendesa PD TT akan dijelaskan secara rinci dalam bentuk narasi dan diperoleh deskripsi hasil penelitian, sehingga dapat ditemukan terkait penyebab, solusi, dukungan dan hambatan pada layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PD TT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan Kementerian Desa PD TT merupakan perpustakaan yang didirikan oleh Kementerian Desa PD TT dan berada dibawah naungan Biro Hubungan Masyarakat (Humas) Kementerian Desa PD TT yang bertujuan untuk tempat berhimpunnya semua referensi pembangunan desa, pemberdayaan masyarakat yang dapat ditelaah, dan hasil-hasil penelitian yang dapat diakses oleh masyarakat. Perpustakaan ini berada di kawasan lingkungan Kementerian Desa PD TT yaitu beralamat di Jl. TMP Kalibata No. 17, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12750. Berikut jadwal operasional perpustakaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.
Jadwal Operasional Perpustakaan

No	Hari	Jam Operasional	Jam Istirahat
1	Senin	07.30 – 16.00 WIB	12.00 – 13.00 WIB
2	Selasa	07.30 – 16.00 WIB	12.00 – 13.00 WIB
3	Rabu	07.30 – 16.00 WIB	12.00 – 13.00 WIB

4	Kamis	07.30 – 16.00 WIB	12.00 – 13.00 WIB
5	Jumat	07.30 – 16.30 WIB	11.30 – 13.00 WIB

Sumber: *Perpustakaan Kemendesa PDTT (2023)*.

Karakteristik Responden

Penyajian data hasil penelitian diawali dengan identitas responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dan dianalisis. Berikut deskripsi karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner selama penelitian yaitu:

1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Tabel 3. Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
15 – 25 Tahun	7	9,6%
26 – 35 Tahun	34	46,6%
36 – 45 Tahun	24	33,9%
46 – 55 Tahun	7	9,6%
> 55 Tahun	1	1,4%
Jumlah	73	100%

Sumber: *Data diolah oleh peneliti (2023)*

Berdasarkan data tersebut, usia responden yang paling banyak adalah responden yang berusia 26 – 35 tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa usia responden yang paling banyak menggunakan layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT adalah usia 26 – 35 tahun yang merupakan pekerja baik pegawai Kemendesa PDTT maupun pegawai diluar Kemendesa PDTT.

2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – Laki	36	49,30%
Perempuan	37	50,7%
Jumlah	73	100%

Sumber: *Data diolah oleh peneliti (2023)*

Berdasarkan tabel di atas, responden perempuan adalah responden yang paling banyak dan dominan dalam menggunakan pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT dibandingkan dengan laki – laki.

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5. Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Doktor	0	0%
Magister	12	16,4%
Sarjana	57	78,1%
Diploma	3	4,1%
SMA/SMK	1	1,4%
SMP	0	0%

SD	0	0%
Jumlah	73	100%

Sumber: *Data diolah oleh peneliti (2023).*

Berdasarkan data di atas, tingkat pendidikan responden yang paling banyak menggunakan layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PD TT adalah masyarakat yang berpendidikan terakhir Sarjana (S1) / Diploma (D4).

4. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	27	37%
PPNPN	29	39,7%
Pegawai Swasta	0	0%
TNI / POLRI	0	0%
Wirausaha/Wiraswasta	0	0%
Mahasiswa/Pelajar	4	5,5%
Lainnya	13	17,8%
Jumlah	73	100%

Sumber: *Data diolah oleh peneliti (2023)*

Kesimpulan dari data tersebut bahwa pekerjaan responden yang paling banyak menggunakan layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PD TT adalah masyarakat dengan pekerjaan PPNPN yang berasal dari internal Kemendesa PD TT.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada layanan sirkulasi di perpustakaan Kemendesa PD TT yang diukur berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 14 Tahun 2017 yang memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan. Berikut penjabaran hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PD TT dari masing – masing indikator sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017, sebagai berikut:

Tabel 7.

Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah	Nilai IKM	Nilai Rata – Rata Tertimbang	Nilai Konversi IKM	IKM	Kinerja
U1	Persyaratan	231	3,16	0,348	79,11	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	234	3,21	0,353	80,14	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	234	3,21	0,353	80,14	B	Baik
U4	Biaya / Tarif	292	4,00	0,440	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	236	3,23	0,356	80,82	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	241	3,30	0,363	82,53	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	253	3,47	0,381	86,64	B	Baik

U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	225	3,08	0,339	77,05	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	226	3,10	0,341	77,40	B	Baik

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil IKM yaitu 81,82. Dengan angka indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan sirkulasi perpustakaan di Kemendesa PDPTT berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 7, berikut pembahasan setiap unsur terkait analisis IKM pada layanan sirkulasi perpustakaan di Kemendesa PDPTT.

1. Persyaratan

Persyaratan layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDPTT dideskripsikan terkait kesesuaian dan kejelasan persyaratan teknis maupun administratif yang dibutuhkan dengan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Unsur persyaratan memiliki nilai IKM sebesar 3,16 dan nilai konversi IKM sebesar 79,11 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Masyarakat setuju dengan persyaratan teknis maupun administratif yang telah diberikan kepada masyarakat sesuai dan jelas apa yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan sirkulasi perpustakaan, baik dalam hal pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku. Namun, adapun kekurangan dalam unsur ini karena minimnya informasi masyarakat terkait media sosial perpustakaan, akses *link* ataupun *barcode* untuk pendaftaran anggota secara *online*, dan tidak adanya persyaratan tertulis terkait pendaftaran keanggotaan perpustakaan, serta keterbatasan media *smartphone* yang digunakan oleh beberapa pengunjung dalam melakukan *scan barcode* maupun mengakses *link website* perpustakaan. Unsur persyaratan di perpustakaan Kemendesa PDPTT dalam melakukan layanan sirkulasi telah memenuhi prinsip aksestabilitas dan asas keterbukaan serta belum sepenuhnya memenuhi prinsip kemudahan akses dikarenakan terdapat beberapa pengunjung yang kesulitan dalam mengakses *barcode* ataupun *link* karena keterbatasan media *smartphone*.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDPTT dijabarkan dalam segi kesederhanaan tahapan alur dalam pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDPTT yang diberikan kepada masyarakat. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memiliki nilai IKM sebesar 3,21 dan nilai konversi IKM sebesar 80,14 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Masyarakat menganggap tata cara dan tahapan alur proses layanan sirkulasi perpustakaan di Kemendesa PDPTT mudah dipahami, terbuka, dan dapat diakses oleh masyarakat umum. Akan tetapi sistem yang digunakan hanya untuk kegiatan pendaftaran anggota. Sedangkan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku masih dilakukan secara manual. Namun, pendaftaran keanggotaan tidak tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis baik pendaftaran *online* maupun manual yang diterbitkan oleh perpustakaan. Sistem, mekanisme dan prosedur dalam layanan sirkulasi perpustakaan telah memenuhi asas pelayanan publik yaitu transparansi dan prinsip pelayanan publik yaitu

seederhana, serta jenis pelayanan publik yaitu terkait layanan dengan tulisan. Namun, unsur ini belum sepenuhnya memenuhi asas keterbukaan karena tidak adanya SOP tertulis terkait pendaftaran anggota dan standar waktu pelayanan di perpustakaan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT dideskripsikan mengenai kecepatan dan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan pada setiap proses pelayanan sirkulasi. Unsur waktu penyelesaian memiliki nilai IKM sebesar 3,21 dan nilai konversi IKM sebesar 80,14 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Waktu penyelesaian untuk layanan sirkulasi perpustakaan di Kemendesa PDTT telah cepat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Untuk pendaftaran keanggotaan berkisar 5 – 10 menit dan sekitar 10 – 15 menit untuk proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku. Adapun keluhan yang dirasakan oleh masyarakat bahwa pendataan masih dilakukan secara manual untuk peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku. Waktu penyelesaian di perpustakaan Kemendesa PDTT pada layanan sirkulasi ini telah memenuhi asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, serta belum sepenuhnya memenuhi prinsip kepastian waktu karena pendataan masih dilakukan secara manual.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif pada layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT dijabarkan dalam pertanyaan mengenai penerapan biaya yang diberikan dalam pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT. Unsur biaya/tarif memiliki nilai IKM sebesar 4,00 dan nilai konversi IKM sebesar 100,00 yang berada pada kategori “A” atau kinerja “Sangat Baik”. Seluruh responden mengatakan tidak adanya biaya yang dikenakan dalam pelayanan sirkulasi perpustakaan di Kemendesa PDTT. Hal tersebut dirasakan oleh seluruh responden dan tidak ada denda atau hanya berupa sanksi yang dikenakan pada masyarakat jika adanya keterlambatan pengembalian buku. Biaya/tarif pada layanan sirkulasi telah memenuhi prinsip profitabilitas dan tujuan dari pelayanan publik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan perpustakaan di Kemendesa PDTT dideskripsikan dalam pertanyaan mengenai kesesuaian layanan sirkulasi perpustakaan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan kepada masyarakat. Unsur produk spesifikasi jenis layanan memiliki nilai IKM sebesar 3,23 dan nilai konversi IKM sebesar 80,82 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Perpustakaan Kemendesa PDTT telah menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Masyarakat menganggap hal tersebut sesuai dengan hasil yang diberikan kepada masyarakat. Namun, adapun kekurangan pada unsur ini yaitu tidak terlaksananya satu langkah SOP terkait penelusuran buku pada OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dan ruang baca yang seringkali disalahgunakan oleh pengunjung. Produk spesifikasi jenis layanan pelayanan sirkulasi di perpustakaan Kemendesa telah memenuhi tolok ukur standar pelayanan yang terdapat pada PermenpanRB No. 15 Tahun 2014 dan prinsip akuntabilitas. Namun, unsur ini belum sepenuhnya berjalan maksimal karena kurangnya konsistensi dalam menjalankan langkah awal dan kurang tegas kepada pengunjung yang tidak menaati aturan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan perpustakaan di Kemendesa PDTT dijabarkan dalam

pertanyaan mengenai kemampuan atau keahlian yang dimiliki petugas pelayanan dalam menyelesaikan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur kompetensi pelaksana memiliki nilai IKM sebesar 3,30 dan nilai konversi IKM sebesar 82,53 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Petugas perpustakaan Kemendesa PDTT telah kompeten dalam melakukan tugasnya. Pernyataan tersebut disetujui oleh masyarakat yang beranggapan bahwa setiap pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan sirkulasi memiliki pemahaman, kemampuan, dan kompetensi yang memadai. Akan tetapi, ditemukan beberapa buku pada rak buku yang tidak sesuai dengan tempat atau letak buku pada OPAC. Kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan sirkulasi kepada masyarakat ini telah memenuhi jenis pelayanan publik yaitu layanan dengan perbuatan dan prinsip teknikalitas.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam pelayanan perpustakaan di Kemendesa PDTT dideskripsikan terkait sikap petugas dalam hal kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur perilaku pelaksana memiliki nilai IKM sebesar 3,47 dan nilai konversi IKM sebesar 86,64 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Perilaku petugas perpustakaan Kemendesa PDTT telah sopan dan ramah kepada pengunjung perpustakaan. Perilaku pelaksana perpustakaan Kemendesa PDTT ini telah memenuhi prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dalam layanan sirkulasi perpustakaan dijabarkan dalam pertanyaan terkait pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang telah berfungsi dan dikelola dengan baik oleh perpustakaan Kemendesa PDTT. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memiliki nilai IKM sebesar 3,08 dan nilai konversi IKM sebesar 77,05 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di perpustakaan Kemendesa PDTT sudah tersedia dan berjalan tetapi tidak maksimal dalam proses penggunaannya. Hal yang menyebabkan unsur ini tidak maksimal adalah terdapat pengunjung yang belum mengetahui keberadaan sarana pengaduan, saran, dan masukan, petugas pelayanan kurang aktif untuk menggerakkan pengunjung dalam memberikan partisipasinya, dan adanya kesalahan perintah pada lampiran *barcode* serta ketidaksesuaian dengan standar pelayanan karena kesalahan tersebut. Dalam hal ini, perpustakaan Kemendesa PDTT juga belum melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan rutin. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT telah memenuhi tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat. Namun belum sepenuhnya terpenuhi prinsip tanggung jawab dan asas keterbukaan karena kurangnya informasi dan instruksi terkait pengaduan, saran, dan masukan yang masih terdapat kesalahan dan belum diketahui oleh masyarakat.

9. Sarana dan Prasarana

Dalam layanan sirkulasi perpustakaan dideskripsikan terkait kelayakan dan kenyamanan kondisi sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan. Unsur sarana dan prasarana memiliki nilai IKM sebesar 3,10 dan nilai konversi IKM sebesar 77,40 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Sarana dan Prasarana berada dalam kondisi baik yang ditunjukkan dengan sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu ruang baca dengan fasilitas lengkap, penyimpanan alas kaki, ruang *front desk*, toilet, dan rak buku beserta koleksi bahan bacaan. Tempat sarana dan prasarana tersebut sudah tergolong luas, bersih dan nyaman. Namun yang menjadi kekurangan

dalam unsur sarana dan prasarana karena rak buku masih tersedia tempat kosong di rak buku yang belum terpenuhi oleh koleksi buku dan beberapa tidak sesuai dengan tempatnya. Dalam segi kelayakan dan kenyamanan, perpustakaan Kemendesa PDTT telah memenuhi prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, unsur pelayanan perpustakaan, dan prinsip kenyamanan. Namun, unsur ini belum sepenuhnya memenuhi dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* karena terdapat perlengkapan fasilitas yang belum tersedia seperti penambahan koleksi buku.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan sirkulasi perpustakaan di Kementerian Desa PDTT dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang berpedoman pada Peraturan Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator yaitu sebesar 81,82 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga mutu pelayanan berada pada tingkat “B” yang berarti Baik.
2. Berdasarkan 9 (sembilan) indikator IKM pada layanan sirkulasi perpustakaan di Kemendesa PDTT didapatkan indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif yang bernilai 4,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 100,00 bernilai bobot “A” dan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan, unsur yang memiliki nilai IKM terendah adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang bernilai 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,05 bernilai bobot “B” dan kategori “Baik”.
3. Unsur persyaratan pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT memperoleh nilai IKM sebesar 79,11 yang bernilai bobot “B” dan berada pada tingkat kategori “Baik”. Dengan perolehan nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat setuju dengan persyaratan teknis maupun administratif yang telah sesuai dan jelas dalam layanan sirkulasi perpustakaan ini. Persyaratan di perpustakaan Kemendesa PDTT dalam melakukan layanan sirkulasi telah memenuhi prinsip aksestabilitas dan asas keterbukaan.
4. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT memperoleh nilai IKM sebesar 80,14 yang bernilai bobot “B” dan berada pada tingkat kategori “Baik”. Hal tersebut dapat ditunjukkan pada tata cara dan tahapan alur proses layanan sirkulasi yang mudah dipahami, terbuka, dan dapat diakses oleh masyarakat umum. Sistem, mekanisme dan prosedur dalam layanan sirkulasi telah memenuhi asas pelayanan publik yaitu transparansi dan prinsip pelayanan publik yaitu sederhana, serta jenis pelayanan publik yaitu terkait layanan dengan tulisan.
5. Unsur waktu penyelesaian pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT memperoleh nilai IKM sebesar 80,14 yang bernilai bobot “B” dan berada pada tingkat kategori “Baik”. Hasil penelitian menunjukkan waktu penyelesaian untuk layanan sirkulasi telah cepat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Untuk pendaftaran keanggotaan berkisar 5 – 10 menit dan sekitar 10 – 15 menit untuk proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku. Waktu penyelesaian pada layanan sirkulasi ini telah memenuhi asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

6. Unsur biaya / tarif pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT memperoleh nilai IKM sebesar 100,00 yang bernilai bobot “A” dan berada pada tingkat kategori “Sangat Baik”. Seluruh responden mengatakan tidak adanya biaya yang dikenakan dalam pelayanan sirkulasi perpustakaan di Kemendesa PDTT. Tidak ada denda atau hanya berupa sanksi yang dikenakan pada masyarakat jika adanya keterlambatan pengembalian buku. Biaya/tarif telah memenuhi prinsip profitabilitas dan tujuan dari pelayanan publik.
7. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT memperoleh nilai IKM sebesar 80,82 yang bernilai bobot “B” dan berada pada tingkat kategori “Baik”. Perpustakaan Kemendesa PDTT telah menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Masyarakat menganggap hal tersebut sesuai dengan hasil yang diberikan kepada masyarakat. Produk spesifikasi jenis layanan pelayanan sirkulasi di perpustakaan Kemendesa telah memenuhi tolok ukur standar pelayanan yang terdapat pada PermenpanRB No. 15 Tahun 2014 dan prinsip akuntabilitas.
8. Unsur kompetensi pelaksana layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT memperoleh nilai IKM sebesar 82,53 yang bernilai bobot “B” dan berada pada tingkat kategori “Baik”. Petugas perpustakaan Kemendesa PDTT telah kompeten dalam melakukan tugasnya. Pernyataan tersebut disetujui oleh masyarakat yang beranggapan bahwa setiap pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan sirkulasi memiliki pemahaman, kemampuan, dan kompetensi yang memadai. Kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan sirkulasi kepada masyarakat ini telah memenuhi jenis pelayanan publik yaitu layanan dengan perbuatan dan prinsip teknikalitas.
9. Unsur perilaku pelaksana layanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT memperoleh nilai IKM sebesar 86,64 yang bernilai bobot “B” dan berada pada tingkat kategori “Baik”. Perilaku petugas perpustakaan Kemendesa PDTT berada dalam kondisi baik karena dalam pelaksanaannya petugas telah berperilaku sopan dan ramah. Perilaku pelaksana perpustakaan Kemendesa PDTT ini telah memenuhi prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
10. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT memperoleh nilai IKM sebesar 77,05 yang bernilai bobot “B” dan berada pada tingkat kategori “Baik”. Penanganan pengaduan, saran dan masukan telah berjalan tetapi belum maksimal dalam proses penggunaannya. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam layanan sirkulasi telah memenuhi tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat.
11. Unsur sarana dan prasarana pelayanan sirkulasi perpustakaan Kemendesa PDTT memperoleh nilai IKM sebesar 77,40 yang bernilai bobot “B” dan berada pada tingkat kategori “Baik”. Sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan Kemendesa PDTT dapat dikatakan sudah baik dan lengkap. Tempatnya sudah tergolong luas, bersih dan nyaman. Dalam segi kelayakan dan kenyamanan, layanan ini telah memenuhi prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, unsur pelayanan perpustakaan, dan prinsip kenyamanan.

Saran

Berdasarkan hasil uraian di atas, perpustakaan Kemendesa PDTT harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperbaiki dan meningkatkan unsur – unsur yang masih belum dijalankan secara maksimal. Adapun saran dan rekomendasi yaitu:

1. Persyaratan yaitu diperlukan adanya peningkatan dan perbaikan untuk menambahkan dan menyebarkan persyaratan perpustakaan secara tertulis baik di papan pengumuman perpustakaan maupun media sosial perpustakaan agar lebih diketahui oleh masyarakat.
2. Biaya/tarif yaitu mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dengan memberikan pengenaan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu gratis atau tanpa dipungut biaya. Secara kuantitatif unsur ini sudah sangat baik, namun dalam pelaksanaannya kedepannya sanksi keterlambatan harus ditingkatkan dalam rangka konsistensi pelaksanaan sanksi.
3. Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu pihak perpustakaan Kemendesa PDTT lebih konsisten untuk mengarahkan dan menyarankan pengunjung untuk melakukan penelusuran buku pada OPAC (*Online Public Access Catalogue*) terlebih dahulu. Pihak perpustakaan juga dapat menegur dan tegas kepada pengunjung yang tidak menaati peraturan di ruang baca.
4. Kompetensi dan perilaku pelaksana yaitu mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik. Selain itu, perlu diperhatikan untuk meningkatkan ketelitian dan rutin untuk memeriksa tempat atau letak buku yang tertera pada OPAC agar sesuai dengan tempat atau letak buku yang berada di rak buku.
5. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yaitu menetapkan pemberlakuan survei kepuasan masyarakat secara rutin dan berkala. Petugas perpustakaan dapat meminta kepada pengunjung untuk langsung mengisi survei kepuasan yang telah tersedia. Selain itu, melakukan *update* informasi terkait *scan barcode* pengaduan saran dan masukan.
6. Sarana dan prasarana yaitu melakukan pemenuhan rak buku dan melengkapi rak buku dengan cara penambahan koleksi bacaan dengan kategori yang lebih luas dan beragam, serta melakukan inventarisasi untuk beberapa fasilitas untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat.

REFERENSI

Peraturan Perundang - Undangan

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pedoman Akreditasi Perpustakaan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Buku dan Jurnal

Akbar, A. (2022). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Kampa*. Universitas Islam Riau.

Anwar, S., Maskur, S., & Jailani, M. (2019). *Manajemen Perpustakaan*. Zahen Publisher.

Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar - Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Sagung Seto.

Parinduri, R. H. (2019). Peranan LAPER BE-ON (Layanan Perpustakaan On line) Untuk Pendidikan Jarak Jauh Dalam Era Globalisasi. *IQRA` : Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 126–140. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/4367>

- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*. Kencana.
- Ristiani, I. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
- Sudaryana, B., & Agusiady, R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Deepublish.