

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Suhada¹, Mumun Mulyati², Fauziah², Sobari², Nur Izzah²

¹UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

²Sekolah Tinggi Agama Islam ALHIKMAH Jakarta, Indonesia

Corresponding Email : suhada73@yahoo.com

Abstract

This study aims to analyze the quality of library services on student satisfaction. This study uses a type of quantitative research. In this study, the population of library visitors in November-December 2022 was 126 visitors. The number of samples taken in this study were 50 visitors to the STAI ALHIKMAH Jakarta Library. The selected data collection techniques are observation and questionnaires. Data analysis techniques use a computer application, namely SPSS (statistical program for social science). The results of this study concluded that the quality of service at the STAI ALHIKMAH Jakarta Library was good. This can be seen from the value of 75.15% which in the criteria of the respondent's answer is 60% - 79% in the good category. Where the dominant indicator is the Empathy indicator and the indicator with the lowest rating is the Reability indicator. Student satisfaction at the STAI ALHIKMAH Jakarta Library is good. This can be seen from 73.3% which in the answer criteria 60% - 79% are in the good category. Service quality has a positive and significant effect on student satisfaction.

Keywords: *Service quality; Student Satisfaction; Library*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini jumlah pengunjung perpustakaan pada bulan November-Desember 2022 sebanyak 126 pengunjung. Dalam penelitian ini diikutsertakan 50 pengunjung perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah observasi dan angket. Teknik analisis data menggunakan aplikasi komputer yaitu SPSS (Statistical Program for Social Sciences). Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas layanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta sudah baik. Hal ini terlihat dari skor sebesar 75,15% yang pada kriteria respon bervariasi dari 60% sampai dengan 79% dengan kategori Baik. Indikator yang dominan adalah indikator empati dan indikator peringkat terendah adalah indikator resiliensi. Kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta tergolong baik. Hal ini tercermin dari 73,3% pada kriteria respon hingga 60% - 79% pada kategori "Baik". Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Mahasiswa; Perpustakaan

PENDAHULUAN

Kebutuhan informasi dan edukasi mahasiswa menjadi tantangan bagi penyedia layanan informasi dan pendidikan di Indonesia, oleh karena itu pemerintah menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan informasi dan edukasi mahasiswa berupa perpustakaan di perguruan tinggi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perpustakaan adalah tempat atau bangunan yang diperuntukkan bagi pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan bagian-bagiannya, atau perpustakaan dapat dikatakan sebagai tempat penyimpanan koleksi buku, majalah dan publikasi lainnya. Perpustakaan adalah ruangan, bagian dari bangunan, atau bangunan itu sendiri, di mana buku-buku dan terbitan lainnya disimpan, biasanya diatur untuk digunakan oleh pembaca dan tidak untuk dijual¹. Tujuan perpustakaan adalah menyediakan ruang atau tempat bagi siswa yang membutuhkan informasi untuk memenuhi kebutuhan siswa akan berbagai informasi yang diperlukan². Oleh karena itu, perpustakaan harus menyediakan fasilitas yang dapat mendorong minat mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan, tidak hanya meningkatkan fasilitas tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Peningkatan layanan perpustakaan diatur dalam Pasal 14 Ayat 1 Undang-Undang Layanan Perpustakaan RI No. 43 Tahun 2007, yang menyebutkan, “Pelayanan perpustakaan dikelola dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kepentingan perpustakaan dan Pasal 14 Ayat 3.” Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi dan teknologi informasi. Pengembangan layanan perpustakaan dituntut agar dapat memuaskan dan dapat diterima oleh mahasiswa³.

Pustakawan adalah orang yang memiliki pelatihan perpustakaan formal dan bekerja di lembaga perpustakaan atau lembaga serupa. Fasilitas yang sempurna tidak

¹ Frans Winowatan, “Penerapan Algoritma Genetika Untuk Optimasi Penempatan Buku Perpustakaan STIKOM Binaniaga,” *Teknois : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains* 6, no. 1 (August 13, 2019): 17–28, <https://doi.org/10.36350/jbs.v6i1.44>.

² Putut Suharso, Imaniar Putri Arifiyana, and Mizati Dewi Wasdiana, “Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19,” *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi* 4, no. 2 (June 5, 2020): 271–86, <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.271-286>.

³ Dياسika Ulinafiah and Novan Ardy Wiyani, “Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Perpustakaan Iain Purwokerto,” *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)* 2, no. 2 (December 31, 2019): 223–39, <https://doi.org/10.19105/rejiem.v2i2.2663>.

merugikan atau memuaskan siswa yang menyediakan layanan perpustakaan yang buruk. Oleh karena itu kualitas layanan perpustakaan ditentukan oleh pustakawan karena pustakawan menentukan kualitas layanan kepada mahasiswa. Efisiensi pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan mahasiswa atau pengguna, termasuk perpustakaan umum⁴. Kualitas pelayanan harus baik agar mahasiswa yang menggunakan pelayanan merasa puas dan menerima pelayanan yang diberikan. Kualitas adalah kualitas yang merupakan keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan perpustakaan adalah kepuasan yang diterima setiap pengguna membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang mereka inginkan. Mengenai kepuasan pelayanan, kualitas pelayanan mahasiswa harus dapat memenuhi kriteria pelayanan yang baik. Karena siswa dapat mengejar pengetahuan dan pelatihan akademik dan non-akademis, otoritas administrasi harus memaksimalkan kualitas layanan yang mereka tawarkan kepada siswa yang masuk⁵.

Pada penelitian sebelumnya banyak penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan, diantaranya penelitian Akbar yang menemukan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh terhadap minat baca siswa SDN 52 Button dengan determinasi 0,001, atau predictive power . . 0,1% Kualitas layanan perpustakaan di SDN 52 Button dinilai sedang berdasarkan persepsi siswa, dan minat baca di SDN 52 Button dinilai sedang berdasarkan persepsi siswa⁶. Menurut penelitian Dedek, ia menjelaskan bahwa pengembangan lingkungan eksternal dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengikuti pendidikan perpustakaan, meningkatkan jumlah pengguna, dan menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi masyarakat. Pengembangan lingkungan internal dilakukan dengan peningkatan pelayanan perpustakaan, optimalisasi pemeliharaan koleksi dan penyelenggaraan pelatihan yang sesuai dengan sumber daya manusia yang ada. Strategi intensif dapat dilakukan melalui

⁴ Muchammad Zuli Aryanto and Bambang Suratman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 9, no. 2 (July 27, 2021): 401–12, <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>.

⁵ Rhoni Rodin, "Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam Di Provinsi Bengkulu," *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 6, no. 2 (December 31, 2018): 151–68, <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i2.18429>.

⁶ Azaz Akbar et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Sekolah Dasar," *Jurnal Basicedu* 5, no. 4 (June 15, 2021): 1725–34, <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i4.909>.

market entry, market development, dan product development, sedangkan alternatif strategi dapat dilakukan melalui peningkatan jumlah pustakawan⁷. Penelitian penulis menganalisis dan mendeskripsikan kualitas layanan perpustakaan Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta dengan menggunakan teori dan konsep yang berkaitan dengan bidang layanan.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan kurangnya minat mahasiswa berkunjung ke perpustakaan dikarenakan tidak tersedianya koleksi buku dan jurnal ilmiah terbaru yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas sehingga menyebabkan menurunnya kunjungan mahasiswa ke perpustakaan yang dilakukan setiap tahunnya. Sedangkan jumlah siswa meningkat setiap tahunnya. Kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada fasilitas yang ditawarkan, tetapi juga pelayanan yang ditawarkan harus dimaksimalkan. Namun pelayanan dan fasilitasnya masih dinilai kurang memuaskan, seperti: B. Pengguna yang bising, perpustakaan seharusnya menjadi tempat yang sepi bagi pengguna untuk bekerja atau membaca buku dengan tenang, buku-buku akademik tidak diperbarui, akses internet gratis (WLAN) terbatas di digunakan, buku yang tersedia masih belum selesai, dan pustakawan tidak bertemu. harapan Pengguna atau siswa. Kualitas layanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta masih belum sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana dirasa kurang memadai sehingga mempengaruhi kualitas layanan. Jika kualitas layanan tidak ditingkatkan, kepuasan siswa akan terpengaruh.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah informasi yang diperoleh dari nilai atau hasil poin jawaban yang diberikan pengunjung perpustakaan terhadap pertanyaan-pertanyaan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Mengenai penelitian dengan jenis penelitian deskriptif, peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena peneliti ingin memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Waktu penelitian yang diperlukan untuk penelitian ini kurang lebih 2 (dua) bulan.

⁷ Dedek Kumara, "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan," *Journal of Government and Civil Society* 2, no. 1 (June 6, 2018): 63, <https://doi.org/10.31000/jgcs.v2i1.762>.

Tempat penelitian berlokasi di perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta karena peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Penelitian ini melibatkan mahasiswa yang hadir di perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta dengan membawa kartu anggota atau kartu perpustakaan, atau yang tidak memiliki kartu anggota perpustakaan dan berada di area perpustakaan selama penelitian. Pada penelitian ini jumlah pengunjung perpustakaan pada bulan November-Desember 2022 sebanyak 126 pengunjung. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan acak yang sesuai sebagai sumber. Dalam penelitian ini diikutsertakan 50 pengunjung perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Jumlah sampel digunakan sebagai faktor penelitian karena penelitian yang dilakukan oleh peneliti bersifat korelatif yaitu. H. penelitian non eksperimen dimana peneliti mengukur 2 (dua) variabel dan memperkirakan hubungan statistik (korelasi) antara variabel tersebut⁸.

Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah observasi dan angket. Teknik analisis data penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang terkumpul⁹ dari tanggapan responden Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta begitu saja, tanpa membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Uji validitas adalah alat ukur angket yang menetapkan variabel subjek pertanyaan yang dapat dikatakan valid jika jawaban seseorang atau informan terhadap pertanyaan yang diberikan konsisten¹⁰. Menurut Sugiyono, hasil penelitian dianggap valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya muncul pada proyek yang diteliti. Dengan menggunakan aplikasi komputer yaitu SPSS¹¹. mengukur skor skor yang menghubungkan antara skor pertanyaan dan skor jawaban untuk item pertanyaan yang sama. Reliabilitas merupakan prasyarat validitas kuesioner untuk penelitian. Teknik pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Uji reliabilitas cukup dengan membandingkan r-alpha dengan nilai 0,6. Jika r alpha > 0,6 maka

⁸ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D.," *Bandung: Alfabeta*, 2017.

⁹ Sugiyono.

¹⁰ Riinawati Riinawati, "Pengantar Evaluasi Pendidikan" (Thema Publishing, 2021).

¹¹ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D."

pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer yaitu SPSS.

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Ini juga digunakan untuk memuat persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat prediksi atau prediksi. Rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a+b(X)$$

Keterangan:

Y : variabel kepuasan mahasiswa

X : variabel kualitas pelayanan

a : konstanta

b : koefisien regresi

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan menggunakan bantuan software SPSS. Hasil dari analisis regresi bisa digunakan juga untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya¹². Dasar pengambilan keputusan, adalah sebagai berikut.

- a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengukuran variabel kualitas layanan pada perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta yang dilakukan pada bulan November sampai dengan Desember 2022. Dalam penelitian ini responden datang dan pergi ke perpustakaan mahasiswa yang respondennya dipilih secara acak. Pelayanan publik merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa untuk memenuhi kebutuhannya dengan cara yang berbeda-beda dan juga dibutuhkan setiap harinya. Demikian pula dengan tingkat pelayanan publik yang maksimal yang dibutuhkan oleh pelayanan perpustakaan, pelayanan maksimal yang harus diberikan, berarti pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang

¹² Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 3*, ed. Restu Damayanti (Jakarta: Bumi Aksara, 2021).

berkualitas. Setelah peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisioner atau kuisioner selama penelitian, peneliti menganalisis data variabel X yaitu Y. Terdapat 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan.

Pertama, objek materi adalah hal-hal yang dibutuhkan atau diinginkan oleh mahasiswa perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Variabel ukuran kualitas pelayanan meliputi barang material, seperti fungsi penerangan dan suhu ruangan, buku lengkap tersedia, tempat duduk nyaman, perpustakaan rapi dan rapi, tersedia tempat parkir yang nyaman untuk kendaraan. Oleh karena itu kami memaparkan pernyataan yang dibuat oleh 50 responden mengenai indikator tersebut di atas. Mengenai indikator keterjangkauan, dapat dicatat bahwa responden tertinggi rata-rata 51,2% dan terendah 0,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta terukur secara material (terjangkau). Responden tertinggi adalah 51,2%, artinya fasilitas yang pengunjung perpustakaan dapat langsung merasakan baik fasilitas maupun layanannya, materi Indikator (murah) cukup baik, namun hal ini menjelaskan bahwa hanya 0,8% yang menjawab fasilitasnya tidak memadai.

Kedua, reliabilitas atau kepercayaan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa di Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta dan juga merupakan bagian dari indikator variabel kualitas layanan. Indikator 3 (tiga) pernyataan yaitu pemutakhiran referensi yang tersedia, ketepatan respon pengunjung dan ketepatan pembukuan, kemudahan proses peminjaman. Deskripsi informasi yang diberikan oleh 50 responden tentang indikator keandalan (reliability). Mengenai indikator reliabilitas, dapat diketahui bahwa responden tertinggi rata-rata 47,3% dan responden terendah 2%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta paling tinggi dari segi kehandalan (reliability) sebesar 47,3% yang artinya kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dapat dikatakan baik. . Respon terendah adalah 2% dari seluruh responden pada ukuran Ketahanan (keandalan), yang menjelaskan bahwa kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa harus terus ditingkatkan dengan berbagai cara, seperti pemutakhiran sumber daya perpustakaan.

Ketiga, Akuntabilitas (Tanggung Jawab) adalah kemampuan untuk membantu Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta untuk bertanggung jawab atas layanan yang diberikan. Daya tanggap merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan. Untuk

mengetahuinya, meteran tanggung jawab dapat diukur dengan empat indikator yaitu pustakawan melakukan pelayanannya dengan cepat, informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka tersedia, dan masalah atau keluhan pemustaka ditangani oleh pustakawan, dan pustakawan selalu tanggap. siap. membantu siswa untuk melayani. Deskripsi pernyataan 50 responden pada indikator responsibility (tanggung jawab). Mengenai indikator daya tanggap terlihat bahwa rata-rata penilaian tertinggi dari responden adalah 52% sedangkan penilaian terendah adalah 1,5%, menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan STAI AlHikmah Jakarta dari segi ketanggapan (responsiveness) dapat dikatakan seseorang bahwa tanggung jawab pustakawan di perpustakaan baik untuk membantu pemustaka. Responden terendah menyumbang 2% dari semua tanggapan terhadap Indikator Responsiveness, yang menjelaskan fakta bahwa hanya 1,5% responden menjawab bahwa pustakawan tidak membantu siswa.

Keempat, asuransi (jaminan) adalah memberikan jaminan pelayanan yang maksimal dan pelayanan yang wajar dan cepat. Keamanan merupakan bagian dari indikator variabel kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Oleh karena itu, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dipecah menjadi empat pernyataan, yaitu. H. Pustakawan diukur memiliki keahlian atau profesionalisme dalam pelayanan. , pustakawan menjaga paket yang disimpan di loker, pustakawan memiliki keterampilan dan pengetahuan pustakawan, pustakawan memahami apa yang dibutuhkan siswa. Mendeskripsikan jawaban dari 50 responden terhadap indikator keamanan, terlihat bahwa peringkat tertinggi adalah 48% dan peringkat terendah adalah 0,5%. Hal ini menunjukkan bahwa menurut penjaminan (jaminan) mutu pelayanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta proporsi responden tertinggi adalah 48%, yang dapat diartikan bahwa jaminan pemberian pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa dapat dikatakan baik. Respon terendah adalah 0,5% dari seluruh responden pada Indikator Asuransi (Jaminan) yang menjelaskan bahwa jaminan pelayanan yang maksimal masih perlu ditingkatkan.

Kelima, empati yaitu pelayanan yang santun kepada siswa, pelayanan yang baik hati dan membantu masyarakat ketika siswa memiliki keluhan. Empati merupakan bagian dari indikator dalam Variabel Kualitas Pelayanan untuk Mengukur Kualitas Pelayanan di Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diukur dengan empat perangkat sub indikator yaitu, pustakawan

bersifat ramah/ramah Pustakawan memberikan toleransi dan pengertian kepada mahasiswa dalam situasi masalah, Pustakawan bertugas sabar dan santun, Pustakawan mengutamakan kepentingan mahasiswa Di belakang. Deskripsi pernyataan 50 responden tentang sub indikator empati. Mengenai indikator empati, dapat diketahui bahwa responden tertinggi adalah 56% sedangkan yang terendah adalah 0,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta dalam hal empati (empati) paling tinggi sebesar 56%, menunjukkan petugas perpustakaan sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Tingkat respons terendah adalah 0,5% dari seluruh responden pada Indikator Empati (Empati), menjelaskan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam memberikan layanan perpustakaan yang sopan dan ramah.

Menurut Kotler dan Keller, kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yang dapat digunakan untuk evaluasi, antara lain: Tanggung jawab, keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu, dan kesediaan untuk menanggapi permintaan pelanggan (keandalan). Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Keselamatan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Empathy (perhatian), yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Aset berwujud (bukti fisik), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi¹³. Parasuraman menjelaskan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi dalam mengukur mutu atau kualitas pelayanan, yaitu: Manfaat material, empati, keandalan, keamanan, dan daya tanggap¹⁴. Material adalah segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasi layanan. Penampilan dan fungsionalitas tempat fisik dan infrastruktur perusahaan, yang dapat diandalkan oleh area sekitarnya, merupakan indikasi yang jelas dari layanan yang disediakan oleh penyedia layanan¹⁵. Dimensi

¹³ Nur Dwo Jayanti, "Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta," *Journal of Culinary Education and Technology* 6, no. 1 (2016): 1–97, <https://doi.org/10.21831/jcet.v6i1.6760>.

¹⁴ Septiawan Ardiputra, "Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571," *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 6, no. 2 (2020): 163–76, <https://doi.org/10.30996/jpap.v6i2.4294>.

¹⁵ W Subadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bintang Ara Kabupaten ...," *Administratus* 4, no. 1 (2020): 27–50, <https://doi.org/10.56662/administratus.v4i1.81>.

empati (empathy) adalah kemampuan bank untuk menawarkan perhatian individu¹⁶. Studi Aryan dan Rosinta (2010) menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketika Anda menjelaskan kualitas layanan, dimensi terkuat adalah keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan kekonkretan¹⁷.

Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 3758 yang sesuai dengan rata-rata 187,9 dari 20 pernyataan dari lima indikator. Skor tertinggi untuk setiap pernyataan diberi 5 dan terendah 1. Kualitas layanan Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta ditentukan berdasarkan skor total pengumpulan data kuesioner sebesar 3758. Kualitas layanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta adalah 75,15% dari kriteria yang dikonfirmasi mengacu pada lima peringkat. Jika diinterpretasikan, nilai 75,15 merupakan kajian yang agak impersonal. Namun, nilai 3758 berada di kisaran yang baik. Berdasarkan hasil penelitian Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta diperoleh hasil 75,15% menunjukkan bahwa responden dengan variabel kualitas pelayanan X memiliki nilai yang baik. Berdasarkan temuan peneliti, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta berada pada kategori Baik dengan skor 75,15%.

Berdasarkan pengukuran variabel kepuasan mahasiswa Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta yang dilakukan pada bulan November-Desember 2022. Responden penelitian ini adalah 50 mahasiswa yang berkunjung atau tinggal di perpustakaan, yang respondennya dipilih secara acak. Kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan sangat penting karena ketika siswa puas dengan pelayanan yang diberikan maka siswa itu sendiri mendapatkan kepercayaan diri. Setelah mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisisioner atau kuisisioner, peneliti menganalisis data dalam kaitannya dengan variabel Y kepuasan mahasiswa.

Pertama, sistem layanan adalah sistem layanan yang dijalankan oleh pengguna layanan, mis. B. Alur Layanan dan Prosedur Pendaftaran. Sistem pelayanan merupakan bagian dari ukuran variabel kepuasan mahasiswa. Untuk mengukur kepuasan

¹⁶ Roni Andespa, "Strategi Pelayanan Bank Konvensional Dan Bank Syariah Prioritas Pelayanan Fisik Dan Empati," *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 1, no. 2 (2016): 143–59.

¹⁷ Suryadi Kadir, Hasmin, and Gunawan, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maraja Tour Plan," *Jurnal Mirai Management* 3, no. 2 (2018): 1–17, <https://doi.org/10.37531/mirai.v3i2.263>.

mahasiswa, maka dapat diukur dengan sub-indikator dalam empat kalimat, yaitu. H. mudah menjadi anggota perpustakaan, mudah mengisi daftar buku tamu atau daftar siswa (melalui komputer) jam buka dan tutup perpustakaan tepat waktu. Jelaskan pernyataan yang dibuat oleh 50 responden tentang indikator sistem pelayanan. Mengenai indikator sistem pelayanan terlihat responden tertinggi rata-rata 52% sedangkan responden terendah 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta ditinjau dari sistem pelayanan terlihat dari respon responden yang paling tinggi yaitu 52%, dimana alur pelayanan dan operasional pelayanan seperti peminjaman dan pengisian buku dapat diartikan dengan daftar tamu. dapat dikatakan tata cara pendaftaran anggota sudah baik. Jawaban responden terendah adalah 0,7% yang menjelaskan bahwa proses pelayanan dan praktik pelayanan perpustakaan masih perlu ditingkatkan.

Kedua, iuran adalah satuan rupiah yang dikenakan kepada pengguna jasa perpustakaan seperti pendaftaran anggota, denda keterlambatan atau penghapusan buku yang dipinjam. Biaya merupakan bagian dari variabel kepuasan mahasiswa yang mengukur kepuasan mahasiswa di perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta. Oleh karena itu untuk mengukur kepuasan mahasiswa dapat diukur dengan menggunakan sub indikator berupa tiga pernyataan yaitu iuran keanggotaan harus dibayar. Biaya peminjaman buku relatif murah, hilangnya buku pinjaman di perpustakaan dapat diterima. Jelaskan pernyataan 50 responden tentang indikator biaya. Mengenai indikator biaya, penilaian responden tertinggi rata-rata 54% dan terendah 0,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta dari segi biaya terletak pada biaya yang dikenakan oleh mahasiswa relatif terjangkau atau murah. Respon terendah adalah 0,7% dari seluruh responden indikator biaya. Hal ini menjelaskan masih adanya ruang untuk perbaikan di perpustakaan, terutama mengenai faktor biaya yang dibebankan kepada mahasiswa.

Ketiga, kemudahan akses informasi, yaitu mahasiswa perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta membutuhkan kemudahan dalam pelayanan informasi. Kemudahan akses informasi merupakan bagian dari indikator variabel kepuasan mahasiswa dan karenanya dapat diukur dengan tiga pernyataan: komputer dapat digunakan untuk mencari informasi, layanan internet dapat digunakan oleh semua pengunjung perpustakaan, perpustakaan memiliki papan informasi. di setiap sudut

perpustakaan. Deskripsi pernyataan 50 responden tentang indikator kenyamanan. Dari pengukuran kemudahan akses informasi terlihat bahwa responden tertinggi rata-rata 39,6% dan responden terendah 4,6%. Hal ini menunjukkan bahwa di perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan akses informasi adalah respon tertinggi dari responden yaitu 39,6% yang berarti informasi yang diinginkan perpustakaan tersedia dan mudah tersedia. Responden terendah menanggapi ukuran “Kemudahan akses informasi” dengan 4,6% dari seluruh responden, menjelaskan bahwa kemudahan akses informasi di perpustakaan harus ditingkatkan, misalnya menambahkan komputer untuk sumber pencarian dapat mencari buku elektronik. dan buku-buku dari perpustakaan.

Keempat, kecepatan pengumpulan informasi, yaitu. H. jika siswa membutuhkan informasi atau mencari referensi literatur, pustakawan akan segera membantu siswa. Kecepatan perolehan informasi merupakan salah satu indikator dalam variabel kepuasan siswa dan karenanya dapat diukur dengan 3 kalimat, d pada rak buku. Jelaskan pernyataan 50 responden tentang indikator “kecepatan layanan informasi”. Mengenai indikator kecepatan pengumpulan informasi, dapat diketahui bahwa penilaian responden tertinggi rata-rata 50,7%, dan terendah 2,7%. Hal ini menunjukkan bahwa di perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta kepuasan mahasiswa terhadap kecepatan memperoleh informasi dapat dilihat dari jawaban responden tertinggi yaitu 50,7% yang berarti waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dibutuhkan di perpustakaan adalah Baik. Jawaban terendah diberikan oleh 2,7% dari seluruh responden untuk indikator “kecepatan layanan informasi”, yang menjelaskan bahwa pertukaran informasi atau penyediaan informasi di perpustakaan masih perlu ditingkatkan dalam banyak hal, misalnya dalam hal waktu pemberian informasi.

Kelima, layanan transfer informasi, yaitu perpustakaan menyediakan setiap siswa informasi yang diperlukan. Layanan transfer informasi adalah bagian dari indikator variabel "kepuasan siswa" dan karenanya dapat diukur dengan empat pernyataan, mis. B. bahwa pustakawan memberikan informasi kepada setiap siswa, tanda atau papan informasi untuk membantu siswa, dan tanggapan pustakawan jika ada keluhan yang sesuai, pustakawan selalu ada saat dibutuhkan. Jelaskan apa yang dikatakan 50 responden tentang langkah-langkah penyampaian layanan informasi. Dari metrik terkait penyediaan layanan informasi terlihat bahwa responden tertinggi rata-rata

54% sedangkan responden terendah 1%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap penyediaan layanan informasi di Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta sebesar 54% yang berarti penyediaan layanan informasi di perpustakaan sudah baik. Jawaban responden terendah adalah 1% dari seluruh responden dengan indikator “Layanan informasi” yang menjelaskan bahwa layanan informasi perpustakaan masih perlu ditingkatkan.

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan mahasiswa berjumlah 2933 atau rata-rata 183,3 dari 16 pernyataan yang dihasilkan dari kelima indikator. Skor tertinggi untuk setiap pernyataan diberi 5 dan terendah 1. Kepuasan mahasiswa di Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta ditentukan berdasarkan skor total 2933. Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta adalah 73,3 dari kriteria yang ditetapkan mengacu pada 5 indikator penilaian. Jika diinterpretasikan, nilai 73,3 berada pada penilaian impersonal, sedangkan nilai 4000 berada pada kisaran baik. Berdasarkan hasil penelitian Perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta diperoleh hasil sebesar 73,3% yang menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa pada variabel Y berada pada tingkat yang baik. Menurut temuan peneliti, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa di perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta sebesar 73,3% dengan kategori Baik.

Statistik menggambarkan kualitas layanan, yaitu gambaran data dalam hal mean (rata-rata), standar deviasi, minimum, maksimum, dan penjumlahan.

Tabel 1. Descriptive statistics kualitas pelayanan
De scriptive Statistics

| N | | Minimu m | Maximu m | Sum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|-------------|-------------|------|-------|-------------------|
| kualitas pelayanan | 50 | 52 | 97 | 3722 | 74,44 | 9,744 |
| Valid N (listwise) | 50 | | | | | |

Sumber : hasil olah data SPSS 15.0

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai N merupakan jumlah informasi yang diteliti oleh 50 responden. Berdasarkan variabel kualitas pelayanan, nilai total/respon adalah 3722, nilai minimum 52, nilai maksimum 97, mean/mean 74,44, dan standar deviasi 9,744.

Tebel 2 Descriptive statistics Kepuasan Mahasiswa
Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Sum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|------|-------|----------------|
| kepuasan mahasiswa | 50 | 35 | 75 | 2958 | 59,16 | 8,477 |

Sumber : N(listwise) hasil olah data50 SPSS 15.0

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai N merupakan jumlah informasi yang diteliti oleh 50 responden. Berdasarkan variabel Kepuasan Siswa diperoleh skor penjumlahan/total 2958, skor minimal 35, skor maksimal 75, mean 59,16, dan standar deviasi 8,477.

Ciri kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu menurut Rahayuningsih; Koleksi adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi. Ciri pertama dari suatu koleksi adalah kuantitas, yang mengacu pada banyaknya koleksi yang dimiliki perpustakaan. Ciri lainnya adalah mutu, yang dalam hal ini mengacu pada mutu, kematangan dan kelengkapan bahan pustaka yang ada di perpustakaan¹⁸. Tse dan Wilton berpendapat dalam Fatmawati (2004) bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi non-konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual dari produk yang dirasakan setelah digunakan¹⁹. Hasil kajian Muspaw menyimpulkan bahwa efisiensi pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Jambi. Pengaruh pekerjaan pustakawan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53,4%, sedangkan kepuasan pelanggan sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini²⁰. Kepuasan pengguna perpustakaan adalah kriteria yang menggambarkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan situs web, sumber

¹⁸ Nani Kurniasih, "Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Imam Ghazali," *Jurnal Tawadhu* 2, no. 1 (2018): 447–68, <https://ejournal.iaiiig.ac.id/index.php/TWD/article/view/18>.

¹⁹ Nurjana Sigiro, Bambang Purwanggono, and Darminto Pujotomo, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan," *Industrial Engineering Online Journal* 6, no. 2 (2017): 1–10, [http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1421024&val=4694&title=EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DIPONEGORO UNTUK MENJAMIN KEPUASAN PEMUSTAKA DENGAN STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN](http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1421024&val=4694&title=EVALUASI%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PERPUSTAKAAN%20UNIVERSITAS%20DIPONEGORO%20UNTUK%20MENJAMIN%20KEPUASAN%20PEMUSTAKA%20DENGAN%20STANDAR%20NASIONAL%20PERPUSTAKAAN).

²⁰ Mohamad Muspawi and Marisa Haryati, "Realita Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Di Perguruan Tinggi," *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)* 6, no. 2 (December 7, 2022): 105, <https://doi.org/10.36339/jaspt.v6i2.697>.

daya elektronik, fungsi dan layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan²¹. Kualitas layanan dan kepuasan pengguna Aturan di atas mengarah pada asumsi yang lebih teoretis bahwa “kualitas layanan yang lebih tinggi meningkatkan kepuasan pengguna layanan”²².

KESIMPULAN

Kualitas layanan perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta sudah baik. Hal ini terlihat dari skor 75,15% yang pada kriteria respon sesuai dengan 60% hingga 79% dalam kategori Baik. Indikator yang dominan adalah indikator empati dan indikator peringkat terendah adalah indikator resiliensi. Kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan STAI ALHIKMAH Jakarta tergolong baik. Hal ini tercermin dari 73,3% pada kriteria respon hingga 60% - 79% pada kategori “Baik”. Indikator yang paling dominan adalah indikator biaya dan indikator layanan informasi, masing-masing dengan nilai persentase 54. Indikator yang dinilai paling buruk adalah kemudahan layanan informasi sebesar 39,6%. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dengan hasil regresi linier yang dilakukan memberikan nilai t sebesar 10,007 dengan satu sig. $\alpha = 0,05$, nilai t hitung 10,007 lebih besar dari nilai t tabel, dan taraf signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dari sini dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dengan demikian memiliki efek positif pada institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Azaz, Titin Usmar, Agusalm Agusalm, A Muh Ali, and Nasrullah Nasrullah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Sekolah Dasar.” *Jurnal Basicedu* 5, no. 4 (June 15, 2021): 1725–34. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i4.909>.
- Andespa, Roni. “Strategi Pelayanan Bank Konvensional Dan Bank Syariah Prioritas Pelayanan Fisik Dan Empati.” *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 1, no. 2 (2016): 143–59.

²¹ Eko Retno Wulandari, Edwin Rizal, and Elnovani Lusiana, “Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran,” *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 9, no. 1 (June 30, 2021): 79, <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>.

²² Yasin Setiawan, Zulkarnain Zulkarnain, and Nurjanah Nurjanah, “PENGARUH KOMUNIKASI BERBASIS KOMPUTER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA,” *Jurnal Riset Komunikasi* 3, no. 1 (February 24, 2020): 1–17, <https://doi.org/10.24329/jurkom.v3i1.88>.

- Ardiputra, Septiawan. "Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 6, no. 2 (2020): 163–76. <https://doi.org/10.30996/jpap.v6i2.4294>.
- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 3*. Edited by Restu Damayanti. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- Aryanto, Muchammad Zuli, and Bambang Suratman. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 9, no. 2 (July 27, 2021): 401–12. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>.
- Jayanti, Nur Dwo. "Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta." *Journal of Culinary Education and Technology* 6, no. 1 (2016): 1–97. <https://doi.org/10.21831/jcet.v6i1.6760>.
- Kadir, Suryadi, Hasmin, and Gunawan. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maraja Tour Plan." *Jurnal Mirai Management* 3, no. 2 (2018): 1–17. <https://doi.org/10.37531/mirai.v3i2.263>.
- Kumara, Dedek. "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan." *Journal of Government and Civil Society* 2, no. 1 (June 6, 2018): 63. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v2i1.762>.
- Kurniasih, Nani. "Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Imam Ghozali." *Jurnal Tawadhu* 2, no. 1 (2018): 447–68. <https://ejournal.iaiiig.ac.id/index.php/TWD/article/view/18>.
- Muspawi, Mohamad, and Marisa Haryati. "Realita Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Di Perguruan Tinggi." *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)* 6, no. 2 (December 7, 2022): 105. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v6i2.697>.
- Riinawati, Riinawati. "Pengantar Evaluasi Pendidikan." Thema Publishing, 2021.
- Rodin, Rhoni. "Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam Di Provinsi Bengkulu." *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 6, no. 2 (December 31, 2018): 151–68. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i2.18429>.
- Setiawan, Yasin, Zulkarnain Zulkarnain, and Nurjanah Nurjanah. "Pengaruh Komunikasi Berbasis Komputer terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka." *Jurnal Riset Komunikasi* 3, no. 1 (February 24, 2020): 1–17. <https://doi.org/10.24329/jurkom.v3i1.88>.
- Sigiro, Nurjana, Bambang Purwanggono, and Darminto Pujotomo. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan." *Industrial Engineering Online Journal* 6, no. 2 (2017): 1–10. [http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1421024&val=4694&title=Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka dengan Standar Nasional Perpustakaan](http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1421024&val=4694&title=Evaluasi%20Kualitas%20Pelayanan%20Perpustakaan%20Universitas%20Diponegoro%20Untuk%20Menjamin%20Kepuasan%20Pemustaka%20dengan%20Standar%20Nasional%20Perpustakaan).
- Subadi, W. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bintang Ara Kabupaten" *Administraus* 4, no. 1 (2020): 27–50. <https://doi.org/10.56662/administraus.v4i1.81>.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D." *Bandung: Alfabeta*, 2017.
- Suharso, Putut, Imaniar Putri Arifiyana, and Mizati Dewi Wasdiana. "Layanan Perpustakaan

Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19.” *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi* 4, no. 2 (June 5, 2020): 271–86. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.271-286>.

Ulinafiah, Diyasika, and Novan Ardy Wiyani. “Penciptaan Layanan Prima melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan Iain Purwokerto.” *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)* 2, no. 2 (December 31, 2019): 223–39. <https://doi.org/10.19105/re-jiem.v2i2.2663>.

Winowatan, Frans. “Penerapan Algoritma Genetika Untuk Optimasi Penempatan Buku Perpustakaan STIKOM Binaniaga.” *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains* 6, no. 1 (August 13, 2019): 17–28. <https://doi.org/10.36350/jbs.v6i1.44>.

Wulandari, Eko Retno, Edwin Rizal, and Elnovani Lusiana. “Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran.” *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 9, no. 1 (June 30, 2021): 79. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>.