

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Humairah¹, Arpandi², Saidah Hasbiyah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: humairah141102@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap suatu instansi. Perpustakaan merupakan salah satu jendela ilmu yang teramat penting untuk bidang pendidikan juga pengetahuan, perpustakaan bukan hanya sekedar tempat membaca namun juga tempat belajar sepanjang hayat dan tempat menggali berbagai jenis pengetahuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *random sampling* berjumlah 80 orang. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS 29 untuk mengetahui hasil uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Pengujian hipotesis dengan uji regresi linier sederhana, uji T, dan uji determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, hasil uji determinasi dengan koefisien determinasi sebesar 0,718 menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sebesar 71,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Perpustakaan

ABSTRACT

Service quality is one of the most important indicators in determining public satisfaction with an agency. The library is one of the most important windows of knowledge, the library is not only a place to read but also a place for lifelong learning and a place to explore various types of knowledge. This research aims to determine how much influence service quality has on community satisfaction at the Hulu Sungai Tengah Regency Library Service. The research use a quatitative approach with data collection techniques using questionnaires, observation, and documentation. Data sources were taken through random sampling totaling 80 people. The collected data were analyzed using SPSS 29 to determine the results of the validity test, reliability test, and normality test. Hypothesis testing with simple linear regression test, T test, and determination test. Based on the results of research and discussion of existing data, the results of the determination test with a coefficient of determination of 0.718 indicate the effect of service quality on community satisfaction at the Hulu Sungai Tengah regency library service by 71.8%, while the rest is influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Library

PENDAHULUAN

Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa (Indonesia, 2007). Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Keberadaan perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari peradaban dan budaya umat manusia. Perpustakaan merupakan tempat mengumpulkan berbagai pengetahuan yang tercetak atau terekam.

Perpustakaan juga dikelola dengan sedemikian rupa untuk memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui berbagai cara juga interaksi pengetahuan. Pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka semestinya merupakan pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Menurut Lewis dan Gilman, pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat (Hayat, 2019). Sedangkan menurut pandangan Albrecht dan Zemke, kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan bersesuaian dengan kebutuhan masyarakat (Mukarom and Laksana, 2015).

Pelayanan publik menjadi tolok ukur paling kasat mata dalam mengukur kinerja pemerintah karena masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan pada kualitas layanan yang diterimanya. Masyarakat sebagai pelanggan dari penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja pelayanan publik. Pelayanan publik sangat berkaitan dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik. Oleh karenanya, suatu instansi, perusahaan, maupun organisasi yang berfokus kepada kepuasan pelanggan diharapkan memberikan layanan jasa secara prima sehingga harapan pengunjung akan terpuaskan dengan layanan yang mereka terima.

Adapun dasar dalam menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda, terutama terkait penilaian atau pandangan dari orang yang menilai. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain.

Kepuasan menurut Umar adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa saja yang diterima dan harapannya (Indrasari, 2019). Menurut PERMENPAN-RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (Indonesia, 2017). Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus terhadap kepuasan masyarakat.

Apabila pengunjung ditanya mengenai penilaian kepuasan terhadap perpustakaan maka akan muncul banyak sekali jawaban yang berbeda-beda, karena setiap pengunjung memiliki cara pandang dalam menilai kualitas (Oktaviani, Saifudin and Puspita, 2019). Tetapi, ada beberapa kesamaan yang diinginkan para pengunjung seperti: pengunjung mengharapkan kenyamanan dalam perpustakaan, pengunjung mengharapkan koleksi buku yang banyak dan *up to date*, pengunjung mengharapkan petugas yang ramah, dan pengunjung mengharapkan akses internet yang cepat, serta pengunjung mengharapkan sarana dan prasarana yang mendukung. Hal-hal tersebut ditemukan pula pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah seperti keinginan pengunjung mengenai ketersediaan bahan baca yang selalu *up to date*, fasilitas yang ditingkatkan demi kenyamanan pengunjung, dan daya tanggap serta respon terhadap aduan pengunjung.

Kajian dalam penelitian ini memfokuskan pada teori Zeithaml *et al* yang menyebutkan kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan),

responsiveness (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Hardiansyah, 2018)

Sedangkan dasar teori dalam mengukur kepuasan masyarakat menggunakan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang menyebutkan sembilan unsur yang dijadikan sebagai ukuran 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; serta sarana dan prasarana. (Indonesia, 2017)

Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung dengan jenis-jenis pelayanan seperti: layanan sirkulasi, layanan baca ditempat, layanan internet, layanan koleksi berkala, layanan *story telling* anak, layanan kitab kuning, layanan konsultasi dan bimbingan perpustakaan, serta layanan perpustakaan keliling. Berbagai jenis pelayanan yang disediakan diharapkan dilaksanakan semaksimal mungkin untuk memberikan kepuasan kepada para pengunjung.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan seberapa besar pengaruh tersebut.

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Lokasi penelitian dilakukan pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang beralamatkan pada Gedung Murakata Jalan Bhakti Nomor 15 Kelurahan Barabai Timur Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif.

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas (variabel X) dan variabel terikat (variabel Y), variabel X dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel Y dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang mengunjungi Dinas Perpustakaan dalam periode tertentu. Metode dalam penarikan sampel dari beberapa pengunjung menggunakan teknik *random sampling* dengan penentuan dari rumus slovin sehingga didapat jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner (angket) sebagai pengumpul data utama untuk dianalisis, observasi, dan dokumentasi. Penentuan skor dalam kuesioner menggunakan skala likert dengan lima opsi pilihan yang tersedia untuk dipilih oleh responden.

Data yang telah terkumpul dianalisis dan diuji menggunakan SPSS 29, pengujian data meliputi uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu alat ukur penelitian (kuesioner), uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan reliabel atau tidak, dan uji normalitas yang digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi data yang dianalisis. Selanjutnya dilakukan uji terhadap korelasi atau hubungan antara dua variabel penelitian dengan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat didapat dengan melakukan uji determinasi. Uji T atau uji parsial dilakukan untuk menentukan arah hipotesis penelitian diterima atau ditolak. Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Hipotesis null (H_0) = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
2. Hipotesis alternatif (H_a) = Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang mengunjungi Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu terdiri atas 53 orang perempuan dan 27 orang laki-laki, sehingga didapat kesimpulan bahwa responden perempuan lebih mendominasi dalam pengumpulan data penelitian ini. Sedangkan untuk rentang usia responden, penelitian ini didominasi dengan responden kisaran usia 23-31 tahun dengan persentase sebesar 33%.

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 14 item pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan 13 item pernyataan mengenai kepuasan masyarakat, sehingga jumlah keseluruhannya adalah 27 item pernyataan. Setiap pernyataan menggunakan skala likert yaitu terdiri atas 5 alternatif pilihan jawaban, dan setiap pilihan memiliki bobot nilai yang berbeda.

Data-data yang telah terkumpul diuji dengan berbagai jenis pengujian data sesuai dengan keperluan penelitian. Hasil uji validitas terhadap variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan masyarakat) menunjukkan hasil yang baik. Hal ini didapatkan sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan yang berbunyi, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan dikatakan valid, begitupun sebaliknya. Pengujian kevalid-an ini memperoleh nilai r_{tabel} yang bernilai 0,2199, dan r_{hitung} yang bernilai diatas (lebih besar) dari angka tersebut. Jadi, dapat disimpulkan bahwa 14 item pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan 13 item pernyataan mengenai kepuasan masyarakat adalah valid.

Selanjutnya ada pengujian reliabilitas data, setelah item-item pernyataan lolos uji validitas, maka yang selanjutnya dilakukan adalah uji reliabilitas instrumen guna mengukur tingkat kehandalan kuesioner yang digunakan. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ maka item pernyataan dikatakan reliabel, dan sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka item pernyataan tidak reliabel. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan (variabel X) sebesar 0,845 dan nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel kepuasan masyarakat (variabel Y) sebesar 0,848. Kedua angka tersebut lebih besar daripada 0,6. Sehingga berdasarkan kriteria pengambilan keputusan maka variabel kualitas pelayanan dengan 14 item pernyataan dan variabel kepuasan masyarakat dengan 13 item pernyataan dapat dikatakan reliabel.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.89603925
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.090
	Negative	-.075
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.171
	Sig.	.109

Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	99% Confidence Interval	Lower Bound	.101
		Upper Bound	.117
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran (populasi) data yang dianalisis. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikan 0,05 dan kriteria pengambilan keputusan 'jika nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal, begitupun sebaliknya. Berdasarkan hasil uji normalitas diatas, dapat dilihat dari tabel uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,171 yang dimana angka tersebut lebih besar daripada 0,05. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai residual dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Persamaan Regresi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1690.974	1	1690.974	199.065	<,001 ^b
	Residual	662.576	78	8.495		
	Total	2353.550	79			
a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat						
b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan						

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan pada pembahasan ini menggunakan kriteria: jika nilai signifikansi < 0,05 maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, begitupun sebaliknya, jika nilai signifikansi > 0,05 maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Berdasarkan tabel *ANOVA* diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Sig.*) adalah sebesar 0,001, yang dimana angka tersebut lebih kecil daripada 0,05 atau dengan perbandingan ($0,001 < 0,05$). Sehingga berdasarkan kriteria pengambilan keputusan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Tabel 3. Coefficient Table

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.601	2.500		1.840	.070
	kualitas pelayanan	.776	.055	.848	14.109	<,001
a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat						

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023

Hasil perhitungan koefisien untuk regresi linier sederhana diatas memperlihatkan nilai konstanta (*constant a*) sebesar 4,601 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,776. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y=a + bX$ atau $Y= 4,601 + 0,776X$. Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa konstanta sebesar 4,601 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 4,601. Nilai konstanta positif sebesar 4,601 menunjukkan arah pengaruh positif variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Koefisien regresi X sebesar 0,776 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu satuan, maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan sebesar 77,6%.

Masih berkaitan dengan tabel 3, tabel tersebut juga digunakan untuk analisis hasil uji T atau uji parsial. Uji T (parsial) dilakukan untuk menentukan arah hipotesis penelitian diterima atau ditolak. Pengambilan keputusan pada uji T menggunakan kriteria: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis null (H_0) ditolak, begitupun sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan hipotesis null (H_0) diterima. Dari tabel didapatkan nilai t_{hitung} adalah sebesar 14,109, dan nilai t_{tabel} untuk taraf signifikansi 5% adalah sebesar 1,99085, nilai tersebut menunjukkan bahwa $14,109 > 1,99085$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis null (H_0) ditolak. Hipotesis diterima berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.718	.715	2.915
a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat				

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2023

Uji determinasi (r^2) merupakan ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan tabel hasil uji determinasi *Model Summary* diatas dapat diketahui besarnya nilai korelasi (R) adalah 0,848 dan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,718. Nilai *R Square* sebesar 0,718 tersebut mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 71,8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah sebesar 71,8%.

SIMPULAN

Setelah dilakukan analisa mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka peneliti dapat menyimpulkan seperti berikut ini.

1. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan koefisien regresi linier sederhana yang menghasilkan nilai $Y=4,601+0,776X$ yang berarti jika

kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu satuan maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan sebesar 77,6%. Selain itu, hasil dari perhitungan uji T yaitu t_{hitung} sebesar 14,109 dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,99085 yang berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka diperoleh hasil berupa kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah kuat. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa dari 80 orang responden diperoleh koefisien determinasi atau r^2 sebesar 0,718. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah sebesar 71,8%.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implimentasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hayat (2019) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Indonesia (2007) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.
- Indonesia (2017) *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Mukarom, Z. and Laksana, M.W. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by B. Ahmad. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Oktaviani, H.R., Saifudin, S. and Puspita, R.E. (2019) 'Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan', *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), pp. 159–174. Available at: <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.