



Penerapan Pelayanan Prima Pada Layanan Wisata Pustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo

Dhea Hilda Maharani^{*1}, Susi Hardjati¹

1. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

*Corespondence author: dheahlmaharani@gmail.com

Abstract. The implementation of regional government is directed to accelerate the achievement of community welfare by improving services. The Sidoarjo Regency Library and Archives Office as a public service institution responsible for providing services to the community has provided excellent services that focus on the needs of the community. The library tour service program is one of the excellent services provided by the staff to the staff. This research aims to describe the application of excellent service in the Office in the Library Tourism Service program. With a qualitative descriptive method, the author analyzes six elements of excellent service: attitude, attention, action, ability, appearance, and responsibility. The research results show that the Sidoarjo Regency Library and Archives Office has implemented six elements of excellent service in this program.

Keywords: excellent service; library; library tourism; public service

How to Cite:

Maharani, D. H., Hardjari, S. (2025). Penerapan Pelayanan Prima Pada Layanan Wisata Pustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 43-49. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.10.1.2025.43-49>

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, memberdayakan masyarakat, melibatkan partisipasi masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses informasi dan pengetahuan, akses informasi yang baik dan pendidikan yang memadai merupakan fondasi utama dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pemerintah Daerah baik itu Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota diwajibkan untuk membentuk lembaga yang mengelolah tentang perpustakaan dan karsipan. Perpustakaan Umum sebagai lembaga yang mendukung pemerintah daerah dalam hal pendidikan dan pengembangan masyarakat memiliki peran yang sangat krusial, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 4 tentang Perpustakaan, tujuan perpustakaan adalah untuk memberikan layanan yang optimal kepada pemustaka, meningkatkan minat baca, serta memperluas pengetahuan dan wawasan demi mencerdaskan kehidupan bangsa.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, kebutuhan serta harapan masyarakat terhadap perpustakaan mengalami peningkatan yang signifikan. Harapan ini mencakup kemampuan perpustakaan untuk menyediakan akses informasi yang lebih luas dan mudah dijangkau, serta menawarkan layanan yang lebih efisien dan inovatif. Oleh karena itu,

perpustakaan dituntut untuk tidak hanya menjadi tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat informasi yang responsif dan relevan dengan perkembangan zaman

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 14 ayat 1 tentang perpustakaan, yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan harus dilaksanakan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Menurut (Maddy n.d.) pelayanan prima didefinisikan sebagai layanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Konsep pelayanan prima pada mulanya muncul dari inovasi para pelaku bisnis, yang kemudian diadopsi oleh organisasi nirlaba dan lembaga pemerintah yang beroperasi di sektor profit maupun non-profit.

Pelayanan perpustakaan adalah salah satu aspek utama dalam pengelolaan perpustakaan, karena pelayanan berhubungan langsung dengan penggunanya (Suratmi 2021). Pelayanan perpustakaan dilakukan secara langsung dengan melibatkan interaksi yang aktif antara petugas dan pemustaka. Kualitas layanan yang diberikan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan akan berpengaruh signifikan terhadap persepsi dan citra perpustakaan di mata masyarakat. Jika layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, maka layanan tersebut dapat dianggap sebagai layanan yang berkualitas (Suandi 2019)

Dari penjelasan tersebut, terlihat jelas bahwa pelayanan prima pada perpustakaan sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku pustakawan atau petugas teknis. Pengendalian sikap dan perilaku pustakawan sangat penting untuk menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung. Oleh karena itu, untuk meningkatkan layanan menjadi lebih baik, yang perlu diperbaiki bukan hanya perpustakaannya sebagai lembaga, tetapi juga pustakawan sebagai orang yang memberikan layanan kepada pengunjung. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan prima pada perpustakaan, petugas perlu menyediakan layanan yang mengutamakan kepuasan pengunjung. (Vely 2024).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo sebagai institusi pelayanan publik, selalu beradaptasi dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan menciptakan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Salah satunya yaitu dengan menerapkan pelayanan prima pada setiap pelaksanaannya yang berfokus pada kebutuhan dan harapan masyarakat. Hadirnya program layanan wisata pustaka merupakan salah satu inovasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Wisata pustaka merupakan sebuah rencana kegiatan yang terstruktur, terorganisir, dan komprehensif yang dilaksanakan oleh lembaga sebagai sarana rekreasi yang menyajikan informasi dan edukasi bagi para pelajar (Tawakkal et al. 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan prima pada program layanan wisata pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana setiap elemen pelayanan prima, seperti sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab, diterapkan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan perpustakaan.

2. Konsep

Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu pendekatan dalam memberikan layanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah upaya untuk memberikan

pelayanan terbaik dengan tujuan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan atau masyarakat, serta menempatkan pelanggan sebagai fokus utama dalam setiap aspek pelayanan (Wahyuningsih, Syahrani, and Paselle 2020). Menurut Barata (2003) pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan dan fasilitas terbaik untuk memudahkan mereka dalam memenuhi kebutuhannya dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Konsep Pelayanan Prima

Dalam penerapan pelayanan prima, keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima sangat bergantung pada kemampuan dalam memilih pendekatan yang tepat. Menurut Barata konsep pelayanan prima melibatkan penyelarasan enam elemen, yaitu;

- 1) Sikap (*Attitude*) adalah tingkah laku atau karakter seseorang yang perlu ditampilkan saat berinteraksi dengan pengguna.
- 2) Perhatian (*Attention*) adalah bentuk kepedulian terhadap pelanggan atau pengguna, yang mencakup perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan mereka serta pemahaman terhadap saran dan kritik yang diberikan.
- 3) Tindakan (*Action*) dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau menghasilkan sesuatu.
- 4) Kemampuan (*Ability*) merujuk pada pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperlukan untuk menunjang program layanan prima.
- 5) Penampilan (*Appearance*) merupakan aspek keseluruhan seorang individu, termasuk aspek fisik maupun non-fisik, yang dapat merefleksikan keyakinan dirinya serta reputasi di mata orang lain.
- 6) Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah sikap yang menunjukkan dukungan kepada pengguna sebagai bentuk kepedulian untuk mencegah ketidakpuasan yang dialami oleh mereka.

3. Metode

Metode Yang Digunakan Adalah Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dengan Tujuan Untuk Mendapatkan Pemahaman Yang Mendalam Mengenai Fenomena Yang Diteliti. Menurut Endraswara (2013) Metode Deskriptif Kualitatif Adalah Pendekatan Yang Menekankan Penggambaran Data Melalui Kata-Kata. Penelitian Ini Bertujuan Untuk Menyajikan Secara Komprehensif Permasalahan Yang Diteliti Dengan Melakukan Analisis Mendalam.

Penelitian Ini Berfokus Untuk Mendeskripsikan Penerapan Pelayanan Prima Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo Dalam Program Layanan Wisata Pustaka. Lokus Penelitian Ini Adalah Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo Yang Berlokasi Di Jl. Jaks Agung Suprapto No.5, Rw1, Sidokumpul, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Teknik Pengumpulan Data Primer Yang Digunakan Mencakup Observasi Dan Wawancara. Selain Itu, Sumber Data Sekunder Diperoleh Melalui Studi Pustaka, Yang Mencakup Literatur Dan Referensi Terkait. Data Yang Terkumpul Kemudian Dianalisis Sesuai Teori Konsep Pelayanan Prima Menurut Barata Dengan Menggunakan Teknik Reduksi Data, Penyajian Data, Dan Penarikan Kesimpulan.

4. Hasil Dan Pembahasan

Perpustakaan adalah lembaga layanan publik yang memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan perpustakaan kepada masyarakat. Menurut Daryanto (2014) inti dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan wujud tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Penerapan layanan prima di perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan, menjaga, dan mempertahankan kepuasan pemustaka (Artana 2024)

Sumber daya manusia adalah faktor pendukung yang utama dalam sebuah organisasi maupun dalam birokrasi pemerintahan. Tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia, sistem yang paling baik sekalipun tidak akan memberikan manfaat yang berarti bagi keberlangsungan organisasi (Martins 2023). Untuk bisa memberikan pelayanan prima, maka organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang handal dalam memberikan pelayanan.

Layanan prima perpustakaan mencerminkan sikap dan perilaku petugas perpustakaan terhadap penggunanya, baik yang mengunjungi perpustakaan secara langsung maupun yang berinteraksi secara tidak langsung. Tujuan dari layanan prima adalah untuk memastikan pemustaka merasa dihargai dan diperhatikan oleh pustakawan. Pustakawan merupakan elemen kunci yang sangat penting dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka. Untuk mewujudkan layanan prima pada perpustakaan, petugas perpustakaan sebaiknya memiliki kompetensi dan ilmu pengetahuan tentang perpustakaan, keterampilan yang baik, serta sikap positif dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Adapun manfaat dari pelayanan prima perpustakaan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Manfaat Pelayanan Prima Pada Perpustakaan

Sasaran Pelayanan Prima	Pemustaka	Tenaga Perpustakaan	Institusi Perpustakaan
Memuaskan pemustaka	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Mengesankan profesionalitas baik
Meningkatkan loyalitas pemustaka	Merasa dimanusiakan, dihargai dan mendapat layanan yang baik	Ada kepuasan sendiri bisa membantu orang lain	Kelangsungan hidup terjamin
Meningkatkan jumlah pengunjung dan kualitas layanan	Timbulnya kepercayaan dari pemustaka	Ketenangan, lebih profesional, ada pengakuan dari pihak luar	Mendorong pihak-pihak yang berkaitan dengan perpustakaan lebih percaya, meningkatkan hubungan dan donasi/ anggaran
Meningkatkan nilai perpustakaan	Bangga sebagai anggota perpustakaan	Menambah semangat bekerja, meningkatkan profesionalisme dan karir	Menaikkan posisi perpustakaan, lebih dihargai dan sebagai percontohan bagi unit/lembaga yang lain

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo, sebagai instansi publik yang menyediakan layanan, telah menerapkan prinsip pelayanan prima dalam setiap aspek pelayanannya. Salah satu bentuk penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh Disperpusip Sidoarjo adalah melalui program Layanan Wisata Pustaka. Layanan wisata pustaka adalah inovasi program dari disperpusip yang menyediakan kesempatan bagi sekolah ataupun desa untuk mengunjungi perpustakaan, di mana peserta dapat menikmati berbagai layanan beberapa layanan seperti layanan mendongeng, permainan edukatif, menonton film animasi dan dokumenter sejarah Sidoarjo, serta panduan dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, dan edukasi mengenai arsip.

Program ini bertujuan untuk mengenalkan dunia literasi kepada peserta dan menumbuhkan kebiasaan membaca sejak dini melalui pendekatan yang interaktif dan menyenangkan.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima sangat bergantung pada kemampuan dalam memilih pendekatan yang tepat. Penerapan pelayanan prima pada Layanan Wisata Pustaka menggunakan teori konsep pelayanan prima yang melibatkan enam elemen, yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*). Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka dapat diuraikan sebagai berikut;

Sikap (Attitude)

Kemampuan merupakan pengetahuan dan keterampilan spesifik yang sangat penting dalam mendukung penerapan pelayanan prima. Menurut Kasmir (2011) pelayanan yang baik bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang memuaskan pelanggan, termasuk kemampuan berkomunikasi dan sikap sopan santun. Sikap pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo dalam program Layanan Wisata Pustaka menunjukkan keramahan dan kesediaan untuk membantu pengunjung. Petugas perpustakaan selalu menyapa dengan ramah dan mengarahkan pengunjung ke rute yang telah ditentukan, selain itu petugas juga memberikan informasi yang diperlukan, dan menunjukkan empati terhadap kebutuhan pengunjung. Sikap positif ini mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengunjung selama berinteraksi dengan petugas, yang menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan prima.

Perhatian (Attention)

Menurut Barata perhatian mencakup pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta respons terhadap saran dan kritik mereka. Petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo memberikan perhatian khusus kepada setiap pengunjung yang mengikuti program wisata pustaka. Dalam program ini, mereka tidak hanya menyambut pengunjung dengan ramah, tetapi juga memastikan bahwa pengalaman tersebut menyenangkan dan edukatif. Untuk pengunjung anak tk dan sd, petugas memberikan perhatian ekstra dengan menyediakan berbagai kegiatan interaktif seperti mendongeng, permainan edukatif, dan juga mentonton film animasi yang bertujuan untuk menumbuhkan minat baca sejak dini. Sedangkan untuk pengunjung anak smp, petugas mengajak pengunjung ke ruang baca umum dan menjelaskan tentang fasilitas apa saja yang bisa digunakan, menonton film sejarah sidoarjo, dan juga edukasi mengenai arsip.

Tindakan (Action)

Menurut Sinambela (2014) tindakan meliputi interaksi langsung antara petugas dan penerima layanan, di mana setiap tindakan harus diarahkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tindakan yang diambil oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo dalam Layanan Wisata Pustaka adalah dengan menyediakan petugas berkompeten yang sesuai dengan bidangnya dan telah mengikuti pembinaan dan pelatihan, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih interaktif dan menarik. Dibas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo telah membuat rute khusus untuk wosata pustaka yang disesuaikan dengan umur dan kebutuhan pengunjung, untuk anak tk dan sd rutanya adalah ke ruang baca anak dan bioskop literasi. Kemudian untuk anak smp dan umum, diarahkan ke ruang baca umum, bioskop literasi, dan jelajah arsip.

Kemampuan (Ability)

Menurut Robbins (2015) Kemampuan merujuk pada kapasitas individu untuk menyelesaikan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Secara umum, kemampuan individu terdiri dari dua jenis, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual mencakup kemampuan yang diperlukan untuk melakukan berbagai aktivitas mental seperti berpikir, menganalisis, dan memecahkan masalah. Sementara itu, kemampuan fisik berkaitan dengan kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang memerlukan stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. Petugas wisata pustaka memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus sesuai dengan bidangnya masing-masing. Petugas mendongeng memiliki keterampilan dalam menyampaikan cerita dengan menggunakan berbagai teknik suara dan ekspresi wajah untuk membuat cerita menjadi hidup dan memikat imajinasi para pendengar. Selain itu petugas yang bertugas memandu pengunjung selama program wisata pustaka juga memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi mengenai koleksi buku di perpusatakaan, menjelaskan berbagai fasilitas yang tersedia, serta membantu pengunjung dalam menemukan bahan bacaan yang sesuai dengan minat dan kebutuhan mereka. Petugas jalajah arsip memiliki pengetahuan mengenai kearsipan dan mampu menjelaskan tentang sistem kearsipan.

Penampilan (*Appearance*)

Penampilan merupakan aspek keseluruhan seorang individu, termasuk aspek fisik maupun non-fisik, yang dapat merefleksikan keyakinan dirinya serta reputasi di mata orang lain. Petugas Wisata Pustaka telah berpenampilan rapi, bersih, dan mengenakan pakaian seragam sesuai dengan standar operasional yang ada.. Selain itu, petugas juga menggunakan aksesoris tambahan seperti bando dan properti yang mendukung yaitu boneka pada saat mendongeng.

Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab merujuk pada kewajiban penyelenggara layanan untuk memberikan penjelasan dan pertanggungjawaban atas tindakan dan keputusan yang diambil dalam proses pelayanan Petugas Layanan Wisata Pustaka telah memahami dan melaksanakan tanggung jawab mereka dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Petugas mendongeng telah menjalankan tugasnya dengan menyampaikan cerita menggunakan suara dan mimik yang khas, sehingga dapat menarik perhatian pengunjung. Sementara itu, petugas yang memandu pengunjung melakukan tugasnya dengan mengarahkan pengunjung dan memberikan informasi mengenai fasilitas yang tersedia untuk digunakan. Moderator bioskop mini memutar film sejarah Sidoarjo dan menjelaskan konteks film tersebut kepada pengunjung, sehingga mereka dapat memahami lebih dalam tentang sejarah daerahnya. Selain itu, petugas dokumentasi bertanggung jawab untuk mendokumentasikan setiap kegiatan yang berlangsung, yang nantinya akan diunggah ke akun Instagram Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo.

5. Simpulan

Penerapan pelayanan prima pada program layanan wisata pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik. Setiap aspek pelayanan prima yaitu sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab, telah diterapkan secara optimal untuk meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan. Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi kewajibannya sebagai institusi pelayanan publik dengan menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan kebutuhan pemustaka.

Meskipun penerapan pelayanan prima dalam program layanan wisata telah berjalan dengan baik, diharapkan agar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo dapat terus memperbaiki kualitas layanan mereka dan memperluas manfaat dari program tersebut. Pertama, dengan melakukan pelatihan berkala bagi petugas untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan layanan. Kedua, melakukam pengembangan program-program baru yang relevan dengan kebutuhan masyarakat harus terus dilakukan. Ketiga, pemanfaatan teknologi informasi untuk mempromosikan layanan dan menjangkau lebih banyak pengunjung yang datang.

Daftar Pustaka

- Artana, I Ketut. 2024. "Penerapan Pelayanan Prima Perpustakaan Berdasarkan Konsep 3a (Attitude , Attention , and Action) Demi Terwujudnya Kepuasan Pemustaka (Kajian Pustaka / Ulasan Ilmiah)." 4(1): 43–51.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jaarta: Elex Media Komputindo.
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen Pelayanan Prima*. Yogyakarta.
- Endraswara, Suwardi. 2013. *Metodologi Penelitian Sastra*. Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service RajaGrafindo Persada*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Maddy, Khairul. *Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Kata Buku.
- Martins, Pascoela Noronha. 2023. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Dili." *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik* 3(1): 76–87.
- Robbins, Stephen P. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suandi, Suandi. 2019. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur." *Jurnal PPS UNISTI* 1(2): 13–22.
- Suratmi, Isti. 2021. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 1(2): 55–59.
- Tawakkal et al. 2024. "Program Wisata Literasi Untuk Penguatan Literasi Pelajar Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sinjai." *Literatify : Trends in Library Developments* 5(1): 99–113.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. 2007. "Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan." *Revista Brasileira de Ergonomia* 9(2): 10. <http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BABII.pdf>
- Vely, Allin. 2024. "Jurnal Ekonomika Dan Manajemen (JEM)." 13(2): 145–51.
- Wahyuningsih, Tri, H Syahrani, and Enos Paselle. 2020. "Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda." *eJournal Administrasi Publik* 8(1): 8776–86. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/EJOURNAL B \(02-20-20-04-42-22\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/EJOURNAL B (02-20-20-04-42-22).pdf).