

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DAERAH KOTA METRO PROVINSI LAMPUNG**

Erna Fitri

Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia

E-mail: ernafitri@gmail.com

Abstract

The library is a reading house provided by the Regional Library and Archives Office of Metro City, Lampung Province to increase knowledge and interest in reading. Although technological advances have made it easier for people to access online, the Regional Library and Archives Agency of Metro City, Lampung Province, is trying to provide quality services through adequate library facilities and is supported by the competence of employees in serving the public as library visitors.

The formulation of the problem in this study, namely 1) Is there an effect of employee competence on service quality at the Regional Library and Archives Agency of Metro City, Lampung Province? 2) Is there an effect of employee facilities on service quality at the Regional Library and Archives Agency of Metro City, Lampung Province? 3) Is there an effect of employee competence and employee facilities together on the quality of service at the Regional Library and Archives Agency of Metro City, Lampung Province?

This research was conducted at the Regional Library and Archives Agency of Metro City, Lampung Province. The sampling technique used purposive sampling to 90 respondents, namely library visitors both offline and online. The analysis technique in this research is using multiple linear regression test.

From the results of the study, it can be concluded that the competence of employees and library facilities has a positive and significant effect on service quality either partially or simultaneously. This shows the quality of service can be formed well, if the human resource factor becomes quality. Although, in terms of services, it is not only a factor of human resources, there are still facilities and infrastructure to support it. However, there needs to be the formation of a strong relationship between each other and starting from the competence of employees.

Keywords: *competence, library facilities, service quality*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi yang berada pada sektor publik ialah pelayanan. Pelayanan merupakan ujung tombak organisasi terlebih lagi berdampak pada sisi ekonomi organisasi tersebut. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Metro merupakan salah satu organisasi pada sektor publik yang berdedikasi pada bidang pelayanan, oleh karena itu, pentingnya memahami kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat mau untuk menggunakan jasa publik tersebut.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro ini memiliki fungsi dan peran yang sangat strategis dalam rangka mengembangkan Otonomi Daerah, hal ini ditunjang oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008. Berdasarkan Undang-Undang dimaksud, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro mengemban amanah sebagai pelaksana Urusan Wajib Perpustakaan dan Urusan Wajib Kearsipan. Dalam peranannya sebagai pelaksana Urusan Wajib Perpustakaan, lembaga harus siap untuk mencerdaskan kehidupan bangsa melalui bahan bacaan atau literatur yang terseleksi dan *up to date*.

Metro juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

kepada orang-orang yang sengaja berkunjung untuk mendapatkan suatu informasi.

Kualitas pelayanan dianggap sebagai hasil perbandingan yang dibuat pelanggan antara harapan mereka tentang layanan dan persepsi mereka tentang cara layanan yang telah dilakukan. Kuswoyo dan Tjahyadi (2017: 73) “memberikan pandangan tiga dimensi kualitas pelayanan yaitu interaksi, kualitas fisik dan perusahaan. Pada tingkat yang lebih tinggi, dan pada dasarnya dari perspektif pelanggan, mereka melihat kualitas sebagai dua dimensi, yang terdiri dari kualitas proses dan output”.

Selanjutnya, Firma dan Rahmah (2012: 110) mengatakan “bahwa keberhasilan suatu perpustakaan terutama dapat dilihat pada layanan yang diberikan. Berhasil atau tidaknya suatu layanan sangat tergantung pada unsur pelaksana atau petugas yang melaksanakan kegiatan layanan tersebut”. Salah satu pendukung keberhasilan perpustakaan yaitu kompetensi pegawai yang didukung juga dengan fasilitas perpustakaan. Kualitas pelayanan akan berjalan baik bila karyawan melayani masyarakat sikap baik dalam melayani. Selain itu, fasilitas perpustakaan yang lengkap juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karena itu, penting untuk meninjau kualitas pelayanan perpustakaan dari kedua sisi tersebut.

Tabel 1. Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung

Tingkat Pendidikan							
S2	S1	D.IV	D.III	D.I	SMA	SMP	Total
4	24	1 orang	8 orang	1 orang	17	2 orang	57
orang	orang				orang		orang

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro tahun 2020.

Berdasarkan hasil pra survei tanggal 20 Oktober 2020-27 Oktober 2020 dapat disimpulkan bahwa pegawai yang bekerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro berasal dari berbagai macam

tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan pegawai ini tentu akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang dihasilkan. Pegawai yang tingkat pendidikan tinggi akan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai

dengan kompetensinya, karena ia lebih banyak memiliki pengetahuan tentang SOP kerja yang diembankan kepada dirinya. Namun, tidak menutup kemungkinan bagi pegawai yang tingkat pendidikan rendah akan menghasilkan pelayanan kurang

maksimal sesuai dengan kompetensinya. Pada dasarnya kemampuan tiap-tiap pegawai tentu berbeda dalam memahami SOP kerja yang ditetapkan oleh instansi.

Tabel 2. Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung

No	Indikator Kinerja Sesuai Tugas dan Fungsi SKPD	Target IKK	Target Renstra SKPD Tahun Ke-					Realisasi Capaian Tahun Ke-					Rasio Capaian Pada Tahun Ke-				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Persentase Jumlah Pemustaka Usia 10 - 59 th	Pengunjung Perpustakaan	65.000 orang	75.000 orang	76.000 orang	77.000 orang	78.000 orang	76.383 orang	82.443 orang	82.468 orang	118.865 orang		118%	110%	108%	154%	
2	Jumlah Koleksi Bahan Pustaka	Koleksi Buku yang Tersedia	15.980 judul buku	16.180 judul buku	16.380 judul buku	16.580 judul buku	16.780 judul buku	13.906 judul buku	14.503 judul buku	16.389 judul buku	17.323 judul buku		87,02 %	89,6 3%	100, 05%	104, 48%	
3	Jumlah Perpustakaan Terbina	Jumlah Perpustakaan	18 perpus takaan	70 perpus takaan	75 perpus takaan	80 perpus takaan	82 perpus takaan	44 perpus takaan	107 perpus takaan	75 Perpus takaan	50 perpus takaan		244%	152%	100%	62,5 %	
4	Persentase Jumlah Peningkatan SDM Pengelola Perpustakaan	Jumlah SDM Pengelola Perpustakaan yang telah melakukan Pelatihan	115	30	30	30	30	-	30	30	20		0%	100%	100%	66%	
5	Persentase Jumlah SKPD arsip secara baku	Jumlah SKPD Arsip secara Baku	23	10	15	20	25	4	8	12	16		61%	160%	100%	80%	
6	Persentase Jumlah Peningkatan SDM Pengelola Kearsipan	Jumlah SDM Pengelola Arsip yang telah melakukan Pelatihan		35	50	50	50		35	50	41		0%	100%	100%	82%	
7	Persentase jumlah Kunjungan teknologi Informasi	Jumlah Pengunjung Website	-	-	23.655 Pengunjung Website	23.905 Pengunjung Website	24.155 Pengunjung Website	-	-	23.655 Pengunjung Website	98.879 pengunjung website				100%	413%	

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro tahun 2016-2021 memiliki 7 (Tujuh) tujuan yang ingin dicapai yaitu (1) Presentase jumlah pemustaka Usia 10 s/d 59 tahun, (2) Jumlah Koleksi Bahan Pustaka, (3) Jumlah Perpustakaan Terbina, (4) Presentase jumlah peningkatan SDM Pengelola Perpustakaan, (5) Presentase jumlah SKPD yang telah menerapkan Arsip secara baku, (6) Presentase jumlah peningkatan SDM pengelola kearsipan, (7) Presentase jumlah

kunjungan teknologi informasi, jika dilihat dari angka persentase pencapaian tabel diatas tidak semua tujuan dapat tercapai dengan baik, naik turunnya persentase pencapaian menandakan kinerja pelayanan pegawai belum maksimal sehingga berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kepada pengunjung.

Berikut peneliti tampilkan juga tabel mengenai kesan para pengunjung Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Metro yang dikelompokkan dari beberapa indikator.

Tabel 3. Kesan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung

Indikator	Kesan
Bukti Fisik	- Ada beberapa karyawan yang masih tidak berseragam dengan baik saat ke kantor - Lokasi gedung ditengah keramaian menjadikan tingkat kebisingan suara menjadi tinggi
Keandalan	- Kurang memberikan pelayanan secara cepat - Pelayanan belum diberikan secara maksimal
Daya Tanggap	- Pegawai tidak selalu memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung - Pegawai kurang tanggap kepada pengunjung yang kesulitan mencari buku.
Empati	- Tidak semua pegawai mampu memahami keinginan pengunjung - Pegawai tidak selalu <i>standby</i> untuk mendampingi pengunjung
Jaminan	- Lokasi parkir di dekat jalan raya menjadikan pengunjung was-was

akan terjadi tindak kriminal

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro pada tanggal 23 Oktober 2020

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Metro peneliti masih menemukan berbagai permasalahan seperti pada tabel 3 di atas sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada para pengunjung yang dinilai masih belum optimal seperti apa yang diharapkan oleh pengunjung yaitu kualitas pelayanan yang maksimal. Hal ini kemungkinan terjadi akibat dari rendahnya kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan yang belum memadai.

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung.
2. Pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung.
3. Pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung.

3. Kajian Teoritik

a. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bagi sektor publik maupun sektor non-publik yang bergerak di bidang jasa. Urmilasari dkk (2013: 52) “menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*Performance*) atau suatu Usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima kualitas pelayanan yang terlibat secara aktif dalam penyampaian proses pelayanan itu sendiri”.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya untuk memenuhi keinginan pembaca serta pelayanan yang baik dalam melayani apa yang diinginkan pembaca. Brahmana, dkk (2014: 2) pelayanan “adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan

tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.. Sebagian besar definisi juga fokus pada pelanggan, dan pada kenyataan bahwa layanan disediakan sebagai solusi untuk masalah pelanggan.

b. Kompetensi Pegawai

Kompetensi merupakan hal penting dalam mendeskripsikan karakter dan cara pikir orang. Nurhajati dan Bachri (2017: 160) mengatakan bahwa kompetensi merupakan integrasi pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak (Arifin, 2015: 54). Kemudian Arifin (2015: 54) menambahkan bahwa kebiasaan seseorang dalam berpikir dan bertindak secara konsisten dan terus menerus akan memungkinkan seseorang untuk menjadi kompeten dalam bidangnya.

Setiap organisasi maupun perusahaan perlu memperhatikan kompetensi yang dimiliki oleh para pegawainya. Hal ini dikarenakan apabila pegawai memiliki kompetensi yang baik maka tentunya juga akan mudah untuk mencapai visi dan misi organisasi maupun perusahaan. Abubakar (2018: 56) mengatakan “bahwa kompetensi pegawai merupakan perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi yang lainnya diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan”. (Marwansyah, 2012: 34).

c. Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu unsure penting dalam pelayanan, dengan fasilitas yang baik maka akan merasa nyaman dalam melaksanakan aktifitas membaca. Moenir (2001: 119) mengatakan bahwa fasilitas merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang memiliki fungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan dan berkaitan dengan kepentingan organisasi itu sendiri yang digunakan, dipakai dan dinikmati oleh pengguna. Berbeda dengan pendapat oleh Suwarno (2011: 15) bahwa fasilitas dapat dikatakan sebagai kelengkapan bangunan yang memiliki keterkaitan dengan pengendalian yang lebih efisien yang berasal dari kenyamanan dan keamanan. Jadi, dapat

disintesis bahwa fasilitas merupakan suatu perlengkapan maupun peralatan yang memiliki fungsi tertentu bagi organisasi

METODOLOGI PENELITIAN

Adapun rancangan penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif yang dimulai dengan berpikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengumpulan data lapangan, melakukan uji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan

data empiris. Penelitian ini dilakukan untuk mencari besarnya pengaruh antar variabel secara parsial dan secara simultan. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung pada tanggal 20 Oktober 2020. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* kepada 90 responden yaitu pengunjung perpustakaan baik secara offline maupun online. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Kompetensi Pegawai	Fasilitas Perpustakaan	Kualitas pelayanan n
N	90	90	90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	26.58	61.78
	Std. Deviation	4.419	8.913
Most Extreme Differences	Absolute	.105	.087
	Positive	.083	.064
	Negative	-.105	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z	.994	1.042	.829
Asymp. Sig. (2-tailed)	.277	.227	.498

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu kompetensi pegawai memiliki nilai sig. 0,277, fasilitas perpustakaan memiliki nilai sig. 0,227, dan kualitas pelayanan memiliki

nilai sig. 0,498. Hasil tersebut menunjukkan bahwa angka signifikan (sig) > 0,05, sehingga variabel kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan kualitas pelayanan dinyatakan normal.

b. Uji Homogenitas

Tabel 5. Hasil Uji Homogenitas Variabel Kompetensi Pegawai dan Kualitas pelayanan Test of Homogeneity of Variances

Y	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
	1.003 ^a	15	71	.462

a. Groups with only one case are ignored in computing the test of homogeneity of variance for Y.

Tabel 6. Hasil Uji Homogenitas Variabel Fasilitas Perpustakaan dan Kualitas pelayanan Test of Homogeneity of Variances

Y	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
	2.204 ^a	23	57	.008

a. Groups with only one case are ignored in computing the test of homogeneity of variance for Y.

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji homogenitas variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai sig. 0,462 > 0,05, sehingga dinyatakan homogen. Selanjutnya,

tabel 6 menunjukkan bahwa hasil uji homogenitas variabel fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai sig. 0,008 < 0,05, sehingga dinyatakan tidak homogen.

c. Uji Linieritas

Tabel 7. Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table			df	F	Sig.
Kualitas pelayanan * Kompetensi Pegawai	Between Groups	(Combined)	18	2.879	.001
		Linearity	1	18.098	.000
		Deviation from Linearity	17	1.984	.024
	Within Groups		71		
	Total		89		
Kualitas pelayanan * Fasilitas Perpustakaan	Between Groups	(Combined)	32	.774	.781
		Linearity	1	7.696	.007
		Deviation from Linearity	31	.551	.963
	Within Groups		57		
	Total		89		

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa nilai signifikan pada linearity lebih kecil yaitu 0,05, maka terdapat hubungan

linear antara variabel bebas dan variabel terikat.

HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.481	6.396		4.766	.000
	Kompetensi Pegawai	.717	.192	.355	3.729	.000
	Fasilitas Perpustakaan	.258	.091	.269	2.824	.006

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Adapun persamaannya yaitu $\hat{Y} = 30,481 + 0,717X_1 + 0,258X_2$. Dari persamaan tersebut dapat diperoleh nilai konstanta yang positif bernilai 30,481 yang menunjukkan bahwa jika nilai dari variabel bebas kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan sama dengan 0, maka nilai kepuasan masyarakat adalah 30,481 satuan. Koefisien regresi variabel kompetensi pegawai adalah 0,717 yang menunjukkan

jika ada peningkatan variabel kompetensi pegawai sebesar satu satuan, maka akan menyebabkan kenaikan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,717 satuan dengan asumsi variabel kompetensi pegawai konstan. Koefisien regresi variabel fasilitas perpustakaan adalah 0,258 yang menunjukkan ada peningkatan pada variabel fasilitas perpustakaan sebesar satu satuan sehingga menyebabkan kenaikan variabel

kepuasan masyarakat sebesar 0,258 dengan asumsi bahwa variabel fasilitas perpustakaan konstan.

1. Uji t (Parsial)

Hipotesis 1 berbunyi bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 8 menunjukkan bahwa nilai t yaitu 3,729 dan sig. $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel

kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hipotesis 2 berbunyi bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 8 menunjukkan bahwa nilai t yaitu 2,824 dan sig. $0,006 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2. Uji f (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji f ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	f	Sig.	
1	Regression	1548.032	2	774.016	12.196	.000 ^b
	Residual	5521.524	87	63.466		
	Total	7069.556	89			

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Perpustakaan, Kompetensi Pegawai

Berdasarkan tabel 9 diperoleh f_{hitung} sebesar 12,196 dengan sig. 000. Jika nilai signifikan $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai sig. $< 0,05$, maka hipotesis dapat diterima sebaliknya jika nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau nilai sig. $> 0,05$, maka hipotesis ditolak. Adapun f_{tabel} sebesar 3,10 ($df_1=k-1=3-1=2$, $df_2=n-k=90-2=88$), oleh karena itu dapat diketahui bahwa nilai

sig. $0,000 < 0,05$ dan f_{hitung} sebesar 12,196 $> 3,10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen yang terdiri atas kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10. Koefisien Determinasi (R^2) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.468 ^a	.219	.201	7.967

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Perpustakaan, Kompetensi Pegawai

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. R. T. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(1), 17-32.
- Arifin, Z. (2015). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Brahmana, Ritzky Karina M.R. dan Shandy Widjoyo Putro dan Hatane Samuel, MS (2014). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2, (1), 1-9.
- Firma, A., & Rahmah, E. (2012). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di

- Perpustakaan Kopertis Wilayah X. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(1), 110-115.
- Guntara, S. B., & Suryani, N. (2017). Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, 6(3), 973-986.
- Kuswoyo, C., & Tjahyadi, R. A. (2017). Dimensi-Dimensi Kualitas pelayanan: Pengujian Model Kualitas pelayanan dari Perspektif Eropa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17(1), 71-80.
- Mardiah, S. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan dan Kualitas pelayanan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 405-411.
- Marwansyah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nurhajati, W. A., & Bachri, B. S. (2017). Pengembangan Kurikulum Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) Berbasis Kompetensi dalam Membangun Profesionalisme dan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS). *JP (Jurnal Pendidikan): Teori dan Praktik*, 2(2), 156-164.
- Suwarno, W. (2011). *Perpustakaan dan Buku*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Urmilasari, E., Rusli, A. M., & Irwan, A. L. (2013). Analisis pelayanan perizinan di badan perizinan terpadu dan penanaman modal Kota Makassar. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(1), 49-60.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Metro mengemban amanah sebagai pelaksana Urusan Wajib Perpustakaan dan Urusan Wajib Kearsipan.

