

DAFTAR PUSTAKA

- Abnur, Asman. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Vol. 94. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 1975.
- Alpionita, Intan A. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang." Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2018.
- Aprilia, Afni Isnaini. "Instutional Repository Di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) Program Studi Ilmu Perpustakaan Instutional Repository Di Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Model End-User Computing." Universitas Sumatera Utara, 2018.
- Arfah, Nurfitriani. "Evaluasi Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Libqual+™ Di Perpustakaan Umum Kota Depok." *Bachelor's Thesis*. UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- Ariani, Tri Bery. "Efektivitas Diseminasi Informasi Repository Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP)." Universitas Sumatera Utara, 2015.
- Bappenas. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Bappenas, 2010.
- Bara, Abdul Karim Batu. "Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan." *Jurnal Iqra' Volume 03 No.01 May, 2009* 03, no. 01 (2009).
- Basuki, Sulistyو. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Damayanti, Winda. "Layanan Pojok Baca Opi Mall Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan." Universitas Diponegoro, 2017.
- Djohan, Zohrah. "Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Koleksi Khusus Karya Ilmiah Di Upt Perpustakaan Universitas Hasanuddin." *Dan Pelayanan Koleksi Khusus Karya Ilmiah; Persepsi pemustaka XIV*, no. 2 (2015)
- dkk Sumekar, Sri. *Standar Nasional Perpustakaan (SNP) : Bidang Perpustakaan Umum Dan Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011.
- Elnadi, Isran. "Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di UPT Perpustakaan

Universitas Bengkulu.” *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* 3, no. 2 (2018). <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/3236>.

Haryono. “Variabel Dan Instrumen Penelitian” (1999).

Hasibuan, S W. “Kebiasaan Membaca Dan Pilihan Bacaan Pada Mahasiswa Pria Dan Wanita Di Universita Pembangunan Panca Budi.” *Jumant* 10, no. 2 (2018). <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/395>.

Hernikawati, Dewi. “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data Di Pjkkd Batan.” *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 22, no. 1 (2018).

Islamy, Muhammad. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+tm: Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.” *Edulib* 1, no. 75 (2016).

Latifah, Nor. “Perpustakaan Sebagai Sentral Services Benih (Sumber) Informasi.” *Nusantara Journal of Information and Librabry Studies* 1, no. 2 (2018).

Mahyudin, A, K C Susena, and E Wijaya. “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen* 1, no. 1 (2021).

Majid, Hafifa, Posumah Sylvia Rogi, and Julius L.K Randang. “Peran Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kota Tomohon Kelurahan Talete.” *Acta Diurna Komunikasi* Vol. 3, N0 (2021).

Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by Beni Ahmad Saebani. Cet. ke-1. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.

Ningtyas, Devi Irma Sucia, and Retno Murni Sari. “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar).” *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)* 4, no. 2 (2019).

NS, Sutarno. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Cet. 2. Jakarta: CV. Sagung Seto, 2006.

- Pendayagunaan, Menteri, and Aparatur Negara. "Indeks Kepuasan Masyarakat" (2016).
- Pengadilan Negeri, Tim-IT Karanganyar. "Pelayanan Publik." *Mahkamah Agung Republik Indonesia Pengadilan Negeri Karanganyar Kelas Ii*. Last modified 2015.
- Pitri Yanti, Ipil. "Mengukur Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Administrasi Keanggotaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode LibQual +TM." UIN Raden Fatah Palembang, 2019.
- Poltak Sinambela, Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Pukkristianto, Hendrik. "Analisis Indekskepuasan Masyarakat Atas Layanan PerpustakaanDiperpustakaan Umum Kota Kediri." *Jurnal FISIP*. Universitas Air Langga, 2015.
- Rahayu, Lisda. *Layanan Perpustakaan*. Cet.5 Ed.1. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2018.
- Rahayuningsi, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual+Tm*. Yogyakarta, 2015.
- Rahmah, Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- . *Akses Dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Rahmi, Lailatur. "Pemanfaatan Layanan Referensi Di Upt Perpustakaan Iain Batusangkar." *Alfuad* 4, no. 2 (2020).
- Ricky Baidhawi, Ahmad. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan." Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2017.
- Rochmah, Erma Awalien. "Pengelolaan Layanan Perpustakaan." *Ta'allum* 04, no. 46 (2016).

- Rohmah, Bikrul, and Muhammad Khozin. "Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti." *TheJournalish: Social and Government* 1, no. 3 (2020).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pe. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suwarno, Wiji. *Organisasi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Press, 2016.
- Tahir, Muhammad. *Perpustakaan: Anatara Layanan, Kinerja Dan Harapan Pengguna*. Edited by Rizqi Turama and Ity Rukiyah. Cet. 1. Palembang, 2020.
- Tambunan, Rio Calvary. "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Kulaitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun." Universitas Sumatera Utara, 2013.
- Tika, Ayuningtyas. "Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota. Perpustakaan Universitas Airlangga." *Universitas Airlangga*. Universitas Airlangga, 2015.
- Tri Novianti dkk, Haning. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Publik* 3, no. no.5 (2015).
- Tri Novianti, Haning, Lely Indah Mindarti, and Hermintarik. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Studi Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang." *Jurnal Universitas Brawijaya* 3, no. 5 (2014).
- Yanti, Elvi. "Perilaku Pustakawan Terhadap Pemustaka Dalam Meningkatkan Layanan Di Perpustakaan Akademi Kebidanan Jakarta Mitra Sejahtera Annisa Kota Jambi." Univesitas Islam Negeri Sulthan Thah Saifuddin Jambi, 2018.
- Yanto, Dwi, Sisbiyanto, and Sigit Hadi Waluyo. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Bidang Kearsipan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo Tahun 2018." *Jurnal Ilmiah Behongang* Vol. 3, No (2018).
- Yohanitas, Witra Apdhi. "Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka

Peningkatan Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* 15, no. 1 (2018).

Yusuf, Taslimah. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2006.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2007.