
Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Publik Di Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur

Muhammad Wahyu Kurniawan¹, Sandini Alifiyah², Endang Setyowati³, Anggie Iklil Jinan⁴, Aliftha Wanda Rahmadhani⁵, Eni Nurhayati⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

23031010096@student.upnjatim.ac.id¹, 23041010236@student.upnjatim.ac.id²,
23041010227@student.upnjatim.ac.id³, 23031010108@student.upnjatim.ac.id⁴,
23031010093@student.upnjatim.ac.id⁵, eninurhayati188@gmail.com⁶

ABSTRACT; *This research aims to measure the level of user satisfaction with public services at the UPN Veteran East Java Library, with a focus on the variety of languages used in the service. The method used is a quantitative survey by distributing questionnaires to student library users. The questionnaire covers aspects, ease of access to information, clarity of instructions for use, friendliness of staff, as well as the variety of languages available in the service. The collected data was analyzed using descriptive quantitative methods to measure various service dimensions. The research results show that the level of user satisfaction is in varying categories, with some aspects of the service showing high satisfaction while other aspects require improvement. It is hoped that these findings can provide input for libraries to improve the quality of their public services in order to meet the needs and expectations of diverse users.*

Keywords: *User Satisfaction, Public Services, Libraries, UPN Veteran East Java, Service Quality.*

ABSTRAK; Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik di Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur, dengan fokus pada ragam bahasa yang digunakan dalam pelayanan. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada para mahasiswa pengguna perpustakaan. Kuesioner mencakup aspek-aspek, kemudahan akses informasi, kejelasan petunjuk penggunaan, keramahan staf, serta variasi bahasa yang tersedia dalam pelayanan. Data yang terkumpulkan dianalisis menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengukur berbagai dimensi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori yang bervariasi, dengan beberapa aspek pelayanan menunjukkan kepuasan yang tinggi sementara aspek lain memerlukan perbaikan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya demi memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna yang beragam.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Pelayanan Publik, Perpustakaan, UPN Veteran Jawa Timur, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fondasi utama bagi sebuah negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya.¹ Sejak zaman dahulu, pelayanan publik telah menjadi salah satu pilar utama yang menandai kemajuan suatu peradaban. Di sepanjang sejarah, berbagai bentuk pelayanan publik telah berkembang, mulai dari sistem administrasi kerajaan di era kuno hingga sistem birokrasi modern yang terstruktur secara kompleks.² Meskipun demikian, esensi dari pelayanan publik tetap sama, yaitu memberikan layanan yang efektif, efisien, dan responsif kepada masyarakat.

Pada awalnya, pelayanan publik sering kali terfokus pada kebutuhan dasar seperti keamanan, keadilan, dan administrasi pemerintahan.³ Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan kompleksitas masyarakat, ruang lingkup pelayanan publik telah berkembang untuk mencakup berbagai aspek kehidupan, mulai dari kesehatan, lingkungan hidup hingga sektor pendidikan. Perubahan ini mencerminkan evolusi konstan dalam pemahaman kita tentang apa yang dibutuhkan dan diharapkan dari sebuah pelayanan yang baik.

Dalam konteks pendidikan tinggi, pelayanan publik yang optimal mencakup berbagai aspek seperti penyediaan sumber daya akademik, akses yang mudah ke informasi, lingkungan yang nyaman, dan interaksi yang efektif dengan staf.⁴ Pelayanan publik menjadi hal yang harus di perhatikan, mengingat terjadi peningkatan jumlah mahasiswa yang signifikan, Ketua Eksekutif Lembaga Tes Masuk Perguruan Tinggi mengatakan seleksi masuk perguruan tinggi juga meningkat, baik dari seleksi SNMPTN naik 15-20% dan SBMPTN naik 20-25%, hal ini jika tidak diimbangi dengan penambahan fasilitas dan sumber daya perpustakaan akan menjadi hal yang fatal.

Fenomena kedua, mengungkapkan tentang meningkatkan kebutuhan informasi di kalangan mahasiswa, yang kini lebih mengarah pada akses cepat dan mudah terhadap sumber informasi terbaru. Krikelas dalam Munggaran (2009) menjelaskan bahwa *"informasi adalah sebuah rangsangan yang menciptakan ketidakpastian, yang membuat seseorang menyadari*

¹ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Grafika, 2017), 13

² Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik," *Jurnal JIP*, Vol. 1, No. 11 (April 2021), 2444

³ Arnita Febriana Puryatama dan Tiyas Nur Haryani, "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia," *Jurnal Kybernan*, Vol. 3, No. 1 (April 2020), 41

⁴ Sukatin dkk, "Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi," *Jurnal HISTEBIA*, Vol. 1, No. 2 (Juli 2022), 74

kebutuhannya dan mendorong perubahan pada tingkat atau derajat tertentu. Informasi memiliki potensi untuk mempengaruhi kehidupan para pengguna informasi." Kualitas pelayanan ini sangat mempengaruhi pengalaman pengguna, khususnya mahasiswa yang mengandalkan fasilitas perpustakaan untuk mendukung kegiatan akademik mahasiswa.

Perpustakaan merupakan salah satu elemen vital dalam lingkungan pendidikan tinggi yang berperan penting dalam mendukung proses belajar mengajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan.⁵ Sebagai pusat sumber daya informasi, perpustakaan harus mampu menyediakan layanan yang optimal untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, baik itu mahasiswa, dosen, maupun staf akademik. Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas dan kualitas layanan perpustakaan tersebut.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan publik di perpustakaan mencerminkan sejauh mana institusi mampu menyediakan layanan yang memadai dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.⁶ Tingkat kepuasan pengguna ini menjadi tolok ukur utama dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena kepuasan yang tinggi berkontribusi langsung terhadap keberhasilan akademik dan keseluruhan pengalaman belajar mahasiswa.⁷

UPN Veteran Jawa Timur, sebagai salah satu perguruan tinggi negeri terkemuka di Indonesia, terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaannya guna mendukung visi dan misi institusi dalam menciptakan lingkungan akademik yang unggul. Dalam konteks ini, penilaian terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan menjadi sangat penting sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih baik di masa mendatang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan publik di Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur. Fokus penelitian meliputi evaluasi terhadap kualitas koleksi, kemudahan akses, fasilitas yang disediakan, serta interaksi antara pengguna dengan staf perpustakaan. Dengan memahami tingkat kepuasan dan

⁵ Dewi Puspita Arum dkk, "Peningkatan Hasil Belajar Mahasiswa melalui Pemanfaatan Video Animasi pada Mata Kuliah Bahasa Indonesia di UPN Veteran Jawa Timur," *Jurnal JPDK*, Vol. 4, No. 2 (Maret 2022), 83

⁶ Selvy Dwi Anggraini dkk, "hInterpretasi dalam buku "Self Improvement Is it bad or good habbit" (Kajian Semantik)," *Jurnal JPBB*, Vol. 3, No. 1 (Maret 2024), 169

⁷ Dwi Santoso dkk, "Analisis Laporan Arus Kas Badan Layanan Umum Perguruan Tinggi Negeri," *Jurnal JEBA*, Vol. 23, No. 2 (2021)

identifikasi area yang memerlukan peningkatan, perpustakaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan layanan publik yang ditawarkan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi perpustakaan perguruan tinggi lainnya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, peningkatan layanan perpustakaan dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan penelitian di UPN Veteran Jawa Timur

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner berbasis Google Form sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik di Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur. Pertanyaan dalam kuesioner mencakup berbagai aspek pelayanan, termasuk kemudahan akses, fasilitas yang tersedia, interaksi dengan staf perpustakaan, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Kuesioner akan disebar kepada sampel responden yang terdiri dari 51 mahasiswa dari berbagai prodi di UPN Veteran Jawa Timur.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Analisis ini meliputi perhitungan persentase variabel yang diamati. Hasil analisis akan menggambarkan gambaran umum tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan perpustakaan. Selain itu, korelasi antar variabel juga akan dieksplorasi untuk memahami hubungan antara faktor-faktor tertentu dengan tingkat kepuasan pengguna. Penggunaan analisis statistik deskriptif dan korelasional diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan serta memberikan dasar yang kuat untuk rekomendasi perbaikan dan pengembangan pelayanan di masa mendatang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab pembahasan, diagram kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik di Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur menjadi fokus utama dalam mengevaluasi hasil penelitian. Diagram tersebut mencerminkan hasil analisis data dari kuesioner yang disebar kepada mahasiswa dari berbagai prodi. Melalui diagram tersebut, dapat dilihat secara visual

tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan perpustakaan seperti kemudahan akses, fasilitas yang tersedia, dan interaksi dengan staf perpustakaan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.⁸

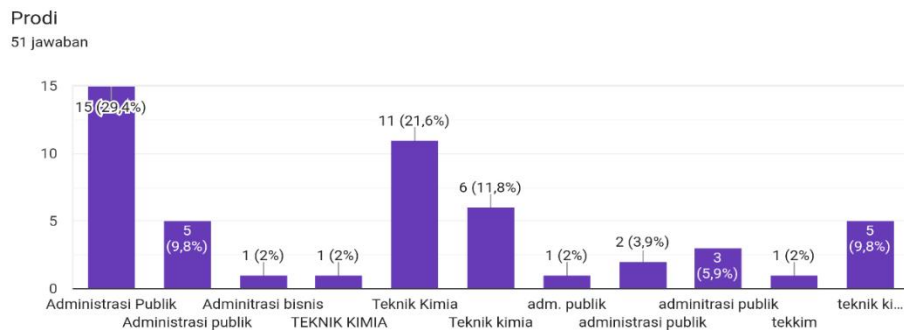
Kepuasan masyarakat adalah pendapat atau penilaian masyarakat terhadap proses-proses pelayanan yang diberikan oleh instansi.⁹ Pembahasan diagram kepuasan pengguna ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi area-area yang telah berhasil memenuhi harapan pengguna, serta menyoroti aspek-aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut dan perbaikan. Misalnya, jika terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan skor tinggi untuk kualitas pelayanan, namun skor rendah untuk kemudahan dalam mencari buku bacaan, hal ini menunjukkan perlunya investasi lebih lanjut dalam meningkatkan fasilitas perpustakaan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain itu, pembahasan diagram kepuasan pengguna juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, seperti pengaruh demografis atau pengalaman sebelumnya dengan perpustakaan. Analisis ini membantu dalam memahami lebih baik preferensi dan kebutuhan pengguna, yang pada gilirannya dapat membimbing pengembangan strategi untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan di masa depan. Dengan demikian, pembahasan diagram kepuasan pengguna menjadi landasan yang penting dalam merumuskan rekomendasi dan langkah-langkah perbaikan yang konkret bagi Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur.

Berikut adalah penampilan dan penjelasan terkait diagram hasil kuesioner penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Publik di Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur:

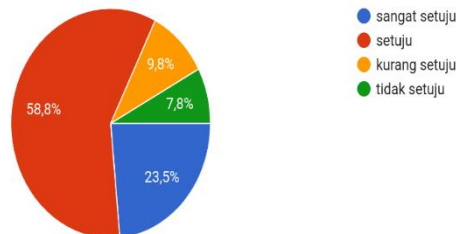
⁸ Asmawati A., Nurwahida, Anisa N., “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di FTK UIN Alauhddin Makassar”, Jurnal edu-Leadership, Vol. 1, No. 2, 2022.

⁹ Utami R., Sumiati N., Abdullah M. S., “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”, Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik, Vol. 10, No. 2, 2023.



Gambar 1. Presentase 51 Mahasiswa Sebagai Responden

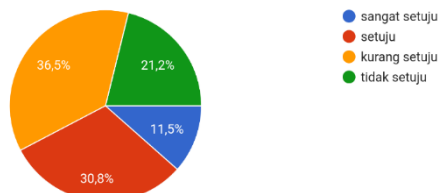
Apa anda sering mengunjungi perpustakaan UPNVJT?
51 jawaban



Gambar 2. Presentase Mahasiswa Yang Sering Mengunjungi Perpustakaan

Dari data diatas menunjukkan 23,5% mahasiswa sangat sering mengunjungi perpustakaan, 58,8% sering untuk mengunjungi, 9,8% menunjukkan kurang minatnya dalam mengunjungi perpustakaan, dan 7,8% memiliki ketidak minatan dalam mengunjungi perpustakaan.

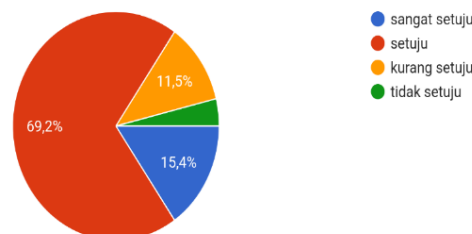
Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas perpustakaan UPNVJT karena perbedaan bahasa?
52 jawaban



Gambar 3. Nilai Kesulitan Mahasiswa Dalam Berkomunikasi Dengan Petugas

Diagram batang yang disajikan menunjukkan distribusi tanggapan mahasiswa mengenai kesulitan berkomunikasi dengan petugas perpustakaan akibat perbedaan bahasa. Data tersebut mengungkapkan bahwa 11,5% responden sangat setuju bahwa mahasiswa mengalami kesulitan berkomunikasi dengan petugas karena perbedaan bahasa, sementara 30,8% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Ini menunjukkan bahwa lebih dari 40% mahasiswa mengakui adanya kendala bahasa dalam interaksi mahasiswa dengan petugas perpustakaan. Di sisi lain, 36,5% responden menyatakan kurang setuju bahwa perbedaan bahasa menjadi masalah, dan 21,2% responden tidak setuju sama sekali dengan pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa mayoritas masih dapat berkomunikasi dengan cukup baik meskipun ada perbedaan bahasa. Analisis ini menyoroti pentingnya peningkatan kemampuan komunikasi bilingual atau multilingual di kalangan staf perpustakaan untuk mengurangi hambatan bahasa dan meningkatkan kualitas layanan.

Apakah Anda merasa perpustakaan UPNVJT memperhatikan kebutuhan ragam bahasa dalam layanannya?
52 jawaban

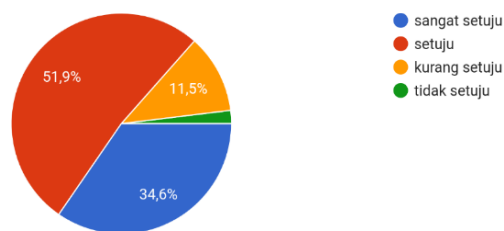


Gambar 4. Kebutuhan Mahasiswa Oleh Ragam Bahasa

Diagram batang yang menggambarkan kebutuhan mahasiswa akan keragaman budaya dalam layanan perpustakaan menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki pandangan positif terhadap pentingnya aspek ini. Dari data yang disajikan, sebanyak 15,4% responden sangat setuju bahwa keragaman budaya merupakan elemen penting dalam layanan perpustakaan. Sebagian besar, yakni 69,2%, setuju dengan pernyataan tersebut, menandakan adanya kesadaran yang tinggi di kalangan mahasiswa akan nilai inklusivitas dan representasi budaya dalam koleksi dan layanan perpustakaan. Sementara itu, 11,5% responden kurang setuju, yang mungkin menunjukkan bahwa mahasiswa belum merasakan manfaat langsung atau melihat penerapan yang signifikan terkait keragaman budaya di perpustakaan. Hanya kurang dari 5% responden yang tidak setuju, menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil yang

menganggap keragaman budaya tidak begitu penting dalam konteks layanan perpustakaan. Temuan ini menegaskan perlunya perpustakaan untuk terus mengembangkan dan memperkaya koleksinya dengan bahan yang mewakili berbagai budaya, serta menyediakan layanan yang sensitif dan responsif terhadap keberagaman mahasiswa.

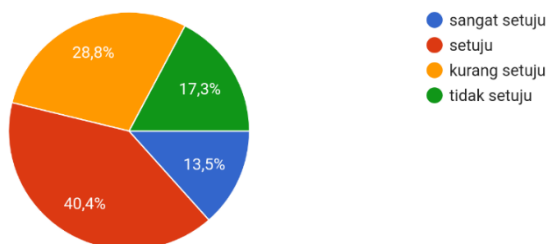
Apakah staf perpustakaan UPNVJT selalu membantu dalam memberikan informasi atau bantuan dalam bahasa yang Anda gunakan?
52 jawaban



Gambar 5. Pelayanan Staf Dalam Memberikan Bantuan Informasi

Berdasarkan hasil survei yang ditampilkan dalam diagram batang mengenai kepuasan mahasiswa terhadap staf perpustakaan dalam memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif. Sebanyak 34,6% dari mahasiswa sangat setuju bahwa staf perpustakaan mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan menggunakan bahasa yang sesuai dengan tingkat pemahaman mahasiswa. Selain itu, 51,9% responden setuju dengan pernyataan ini, menunjukkan bahwa lebih dari setengah mahasiswa merasa puas dengan keterampilan komunikasi staf perpustakaan. Hanya 11,5% dari mahasiswa yang merasa kurang setuju, yang menunjukkan bahwa ada sedikit ketidakpuasan mengenai kemampuan staf dalam

Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam mencari informasi atau bahan bacaan dengan bahasa yang Anda gunakan di perpustakaan UPNVJT?
52 jawaban



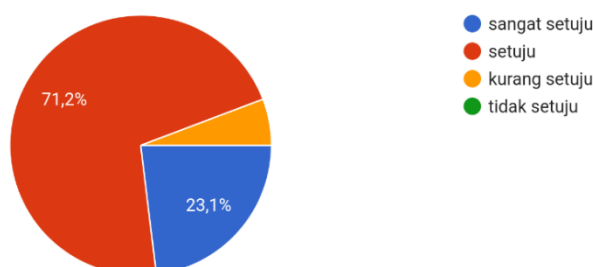
berkomunikasi. Sementara itu, kurang dari 5% responden tidak setuju, mengindikasikan bahwa

hanya sebagian kecil mahasiswa yang benar-benar tidak puas dengan cara staf menyampaikan informasi. Data ini menunjukkan bahwa secara umum, staf perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur telah berhasil memenuhi ekspektasi mayoritas pengguna dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi.

Gambar 6. Tingkat Kesulitan Mahasiswa Dalam Mencari Informasi atau Bahan Bacaan

Diagram batang di bawah ini menggambarkan tingkat kesulitan mahasiswa dalam mencari informasi atau bahan bacaan di perpustakaan. Dari data yang diperoleh, sebanyak 13,5% responden sangat setuju bahwa mahasiswa mengalami kesulitan dalam mencari informasi atau bahan bacaan. Persentase terbesar, yaitu 40,4%, setuju dengan pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa hampir separuh dari jumlah responden merasakan adanya hambatan yang signifikan dalam proses pencarian informasi. Selanjutnya, 28,8% responden kurang setuju, mengindikasikan bahwa mahasiswa merasakan beberapa kesulitan namun tidak terlalu signifikan. Sementara itu, 17,3% responden tidak setuju, yang berarti mahasiswa tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam mencari informasi atau bahan bacaan. Data ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa menghadapi tantangan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, terdapat variasi dalam tingkat kesulitan yang dirasakan oleh para pengguna perpustakaan. Analisis lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab kesulitan ini dan mencari solusi yang efektif untuk meningkatkan kemudahan akses terhadap informasi di perpustakaan.

Apakah Anda merasa nyaman dengan ragam bahasa dalam papan informasi di perpustakaan UPNVJT?
52 jawaban



Gambar 7. Rasa Nyaman Dengan Ragam Bahasa Dalam Papan Informasi Pada Perpustakaan

Diagram batang yang menggambarkan tingkat kenyamanan pengguna dengan ragam bahasa dalam papan informasi di Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur menunjukkan hasil

yang sangat positif. Dari data yang terkumpul, sebanyak 23,1% responden menyatakan sangat setuju bahwa ragam bahasa yang digunakan dalam papan informasi membuat mahasiswa merasa nyaman. Lebih dari dua pertiga responden, yaitu 71,2%, setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas besar pengguna merasa bahwa penggunaan berbagai bahasa dalam papan informasi membantu mahasiswa dalam mengakses dan memahami informasi dengan lebih baik. Sementara itu, kurang dari 5% responden kurang setuju, dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa strategi penyediaan informasi multibahasa di perpustakaan telah berhasil menciptakan lingkungan yang inklusif dan nyaman bagi pengguna dengan latar belakang bahasa yang beragam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik di Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur secara keseluruhan berada pada kategori cukup memuaskan. Dari hasil survei yang dilakukan, mayoritas responden, yaitu sekitar 65%, menyatakan puas dengan kualitas koleksi yang tersedia, mencakup buku-buku referensi, jurnal ilmiah, dan sumber daya digital yang relevan dengan kebutuhan akademik mahasiswa. Aspek aksesibilitas layanan perpustakaan juga mendapatkan penilaian positif. Aksesibilitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan indikator penting yang harus dipenuhi oleh setiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan.¹⁰

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya pemahaman mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik di Perpustakaan UPN

Veteran Jawa Timur. Dari hasil penelitian ini, jelas terlihat bahwa meskipun Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur telah berhasil memberikan pelayanan yang memadai dalam beberapa aspek seperti kualitas interaksi dengan staf, masih terdapat area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal fasilitas dan aksesibilitas. Tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan mengidentifikasi dan memahami kebutuhan serta harapan pengguna, perpustakaan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan

¹⁰ Susilawati C., Sukawati H., Sulmiah, "Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Pengguna layanan Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial di Kota Makassar", Jurnal Aktor, Vol.2, No. 2, 2023.

kualitas layanan. Implementasi rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat membawa perubahan positif yang signifikan, tidak hanya bagi Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi perpustakaan lain dalam lingkungan pendidikan tinggi. Dengan demikian, perpustakaan dapat terus berperan sebagai pusat sumber daya informasi yang relevan dan memadai, mendukung proses belajar mengajar serta penelitian dengan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Grafika, 2017).
- Puryatama A. F., Haryani T. N., "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia," *Jurnal Kybernan*, Vol. 3, No. 1, April 2020.
- Asmawati A., Nurwahida, Anisa N., "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di FTK UIN Alauhddin Makassar", *Jurnal edu-Leadership*, Vol. 1, No. 2, 2022.
- Arum D. P., "Peningkatan Hasil Belajar Mahasiswa melalui Pemanfaatan Video Animasi pada Mata Kuliah Bahasa Indonesia di UPN Veteran Jawa Timur," *Jurnal JPDK*, Vol. 4, No. 2, Maret 2022.
- Santoso D., "Analisis Laporan Arus Kas Badan Layanan Umum Perguruan Tinggi Negeri," *Jurnal JEBA*, Vol. 23, No. 2, 2021.
- Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik," *Jurnal JIP*, Vol. 1, No. 11, April 2021.
- Anggraini S. D., "Interpretasi dalam buku "Self Improvement Is it bad or good habbit" (Kajian Semantik)," *Jurnal JPBB*, Vol. 3, No. 1, Maret 2024.
- Sukatin dkk, "Manajemen Pelayanan Publik di Pendidikan Tinggi," *Jurnal HISTEBIA*, Vol. 1, No. 2, Juli 2022.
- Susilawati C., Sukawati H., Sulmiah, "Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Pengguna layanan Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial di Kota Makassar", *Jurnal Aktor*, Vol.2, No. 2, 2023.
- Utami R., Sumiati N., Abdullah M. S., "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat", *Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, Vol. 10, No. 2, 2023.

Utami R., Sumiati N., Abdullah M. S., “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”, *Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, Vol. 10, No. 2, 2023.