

Kualitas Layanan Peminjaman Buku pada Perpustakaan Akademik Melalui Pendekatan SERVQUAL: Studi Persepsi Mahasiswa

Eka Aulia Syafitri¹, Farel Mauzia Hidayat², Ayu Dwi Septiana³, Nadila Jalianti⁴, Naila Rasyifa Zahra A⁵, Joko Tri Nugraha⁶

¹⁻⁶Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

¹eka.aulia.syafitri@students.untidar.ac.id, ²farel.mauzia.hidayat@students.untidar.ac.id,

³ayudwiseptiana@students.untidar.ac.id, ⁴nadilajalianti@students.untidar.ac.id,

⁵nailarasyifa@students.untidar.ac.id, ⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

Corresponding author : eka.aulia.syafitri@students.untidar.ac.id

Submitted: 17/05/2026; Revised: 28/06/2026; Published: 01/07/2026

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v9i2.490>

Abstract

This study aims to examine and understand the quality of book lending services in the academic library based on students' experiences and perceptions as service users. The quality of library services is a crucial factor that influences student satisfaction and engagement with academic resources. This research uses a descriptive quantitative approach with the SERVQUAL method, which evaluates service quality across five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through questionnaires distributed to 95 students selected using random sampling, then analyzed using validity tests, reliability tests, and descriptive statistics to identify response patterns. The results show that, in general, the book lending service is categorized as good. This is indicated by the dominance of "agree" and "strongly agree" responses given by respondents across most indicators. In addition, the research instrument has been proven to be valid and reliable, meaning the data obtained are consistent and reflect the actual service conditions. This condition occurs because several aspects of the service, such as the ease of the borrowing process and the attitude of the staff, have met students' expectations. However, some aspects remain suboptimal, particularly book availability, the borrowing system, and operational hours, resulting in uneven levels of satisfaction among students. Practically, this study implies that library managers should prioritize continuous and targeted improvement in the underperforming service dimensions to ensure that service quality becomes more evenly distributed and better meets the diverse needs of all students.

Keywords: Descriptive Quantitative, Library, Service Quality, SERVQUAL, Student Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan memahami kualitas layanan peminjaman buku di perpustakaan akademik berdasarkan pengalaman dan penilaian mahasiswa sebagai pengguna layanan. Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan keterlibatan mahasiswa dalam memanfaatkan sumber belajar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 95 mahasiswa yang dipilih secara acak menggunakan teknik random sampling, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan statistik deskriptif untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan peminjaman buku sudah berada pada kategori baik, ditandai dengan dominasi jawaban setuju dan sangat setuju pada sebagian besar indikator. Selain itu, instrumen penelitian

juga terbukti valid dan reliabel, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi layanan yang sebenarnya. Kondisi ini terjadi karena beberapa aspek layanan, seperti kemudahan proses peminjaman dan sikap petugas, sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal, khususnya pada ketersediaan buku, sistem peminjaman, dan jam operasional, sehingga belum semua mahasiswa merasakan tingkat kepuasan yang sama. Secara praktis, penelitian ini mengimplikasikan bahwa pengelola perpustakaan perlu melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan dan tepat sasaran pada dimensi yang masih lemah, agar kualitas layanan semakin merata dan mampu memenuhi kebutuhan seluruh mahasiswa secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kuantitatif deskriptif, Kepuasan mahasiswa Perpustakaan, SERVQUAL

Pendahuluan

Perpustakaan adalah sarana yang sangat penting dan sering dianggap sebagai "inti universitas" dalam menunjang semua aktivitas pendidikan dan pengembangan ilmu. Fasilitas ini bukan hanya sekedar tempat untuk menyimpan buku, tetapi juga pusat pembelajaran yang mendukung penelitian serta pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa secara komprehensif. Perpustakaan berperan sangat fundamental sebagai alat utama bagi mahasiswa dalam mengakses informasi akademik yang akurat (Sulistyaningsih & Widiyanto, 2023). Oleh karena itu, keberhasilan sebuah institusi pendidikan tinggi sangat tergantung pada seberapa baik perpustakaan dapat melaksanakan tugasnya sebagai pendukung utama kegiatan intelektual di lingkungan kampus.

Kualitas layanan yang ditawarkan perpustakaan menjadi elemen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan serta keterlibatan mahasiswa dalam menggunakan fasilitas ini. Layanan yang berkualitas tinggi akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna, sementara ketidakmampuan untuk memenuhi standar minimum dapat menyebabkan penurunan drastis dalam kunjungan mahasiswa. Hal ini diperkuat oleh penelitian Aryanto dan Suratman (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka, di mana pelayanan yang tidak sesuai harapan mengarah pada berkurangnya kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas layanan perlu menjadi fokus utama agar perpustakaan tetap relevan dan dapat menarik minat mahasiswa untuk terus berinteraksi dengan berbagai sumber belajar yang ada.

Untuk memastikan kualitas tetap terjaga, diperlukan evaluasi rutin dengan menggunakan pendekatan terstruktur seperti metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).^{glo} Penerapan metode ini sangat penting untuk mengidentifikasi adanya perbedaan antara apa yang dirasakan dan diharapkan oleh pengguna, sebagaimana yang ditemukan oleh Yefani dan Asmara (2025) di mana indikator pelayanan sering menunjukkan celah negatif. Selain itu, Angelina et al. (2023) menekankan bahwa kecepatan serta ketepatan informasi merupakan faktor utama dalam mendukung kepuasan pemustaka. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan sebagai dasar evaluasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan demi mencapai standar layanan yang ideal di masa yang akan datang.

Metode Penelitian

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL sebagai landasan teori. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk menggambarkan kualitas layanan perpustakaan serta tingkat kepuasan mahasiswa, menggunakan data angka yang dikumpulkan dari responden.

Pelaksanaan penelitian ini berlangsung pada bulan Maret tahun 2026. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden yang dihitung melalui rumus slovin dengan margin of error 10%. Penelitian ini melibatkan mahasiswa FISIPOL yang dipilih menggunakan teknik *random sampling*, yaitu Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel penelitian.

RUMUS SLOVIN

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:
n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = tingkat kesalahan (error)

Rumus Slovin (Untuk Mencari Populasi)

$$N = \frac{n}{1 - ne^2}$$

Perhitungan:

$$N = \frac{95}{1 - 95(0,1)^2}$$

$$N = \frac{95}{1 - 0,95}$$

$$N = \frac{95}{0,05}$$

$$N = 1.900$$

Jadi, jumlah populasi (N) adalah **1.900 orang**

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa dengan menggunakan skala Likert, yang terdiri dari 5 poin, dimana skala 1(sangat setuju), 2(setuju), 3(tidak ada pendapat), 4(tidak setuju), 5(sangat tidak setuju).

Penelitian ini menggunakan satu variabel, yaitu kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi mahasiswa yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha ($>0,60$) untuk memastikan instrumen konsisten dan dapat dipercaya

Setelah itu, Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan SPSS versi 27, melalui perhitungan rata-rata dan persentase tiap indikator. Analisis ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan serta mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki berdasarkan pengalaman pengguna.

Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini disajikan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, dilanjutkan dengan pembahasan terhadap temuan tersebut berdasarkan teori dan penelitian terdahulu. melalui analisis deskriptif untuk menggambarkan penilaian mereka terhadap layanan peminjaman buku, tidak hanya dari angka tetapi juga maknanya. Secara teoretis, kualitas pelayanan di perpustakaan merupakan faktor krusial yang menentukan tingkat kepuasan pengguna di lingkungan akademik (Saputra, 2024; Qatrunnada et al., 2023; Risparyanto, 2022). Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan agar perbaikan layanan lebih tepat sasaran sesuai kebutuhan mahasiswa (Aryanto & Suratman, 2021).

Untuk memahami hasil penelitian secara lebih jelas, kita bisa mulai melihat data yang akan ditampilkan pada tabel berikut. Dari tabel ini dapat diketahui kecenderungan penilaian mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan peminjaman buku di perpustakaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	72	75,79%
	Perempuan	23	24,21%
Prodi	Administrasi Negara	38	40,00%
	Hukum	34	35,79%
	Ilmu Komunikasi	23	24,21%
Usia	17-18	72	75,79%
	20-22	23	24,21%

Berdasarkan data yang sudah diperoleh, jumlah responden dalam penelitian ini ada 95 orang dan semua data dapat digunakan tanpa adanya data yang hilang. Hal ini menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan sudah cukup lengkap dan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini.

Jika dilihat dari jenis kelamin, responden didominasi oleh Perempuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan lebih tinggi dalam penelitian ini. Perbedaan komposisi dapat mempengaruhi hasil penelitian, karena masing-masing kelompok memiliki cara pandang yang berbeda dalam menilai kualitas layanan.

Dari sisi program studi, responden berasal dari tiga jurusan, yaitu Hukum, Ilmu Komunikasi, dan Ilmu Administrasi Negara. Jumlah terbanyak berasal dari Ilmu Administrasi Negara, kemudian diikuti oleh Hukum dan Ilmu Komunikasi. Meskipun terdapat perbedaan jumlah, ketiga program studi tetap terwakili, sehingga hasil penelitian mencerminkan berbagai sudut pandang mahasiswa.

Sementara itu, berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang 17–19 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa yang masih berada pada tahap awal perkuliahan. Pada tahap ini, mahasiswa umumnya cukup aktif memanfaatkan layanan perpustakaan, sehingga pengalaman mereka dapat memberikan gambaran yang cukup relevan mengenai kualitas layanan yang ada (Gloriano & Nugraha, 2022).

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Penilaian Seluruh Indikator Kualitas Layanan Peminjaman Buku

No	Indikator	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
1	Petugas melayani mahasiswa dengan ramah dan sopan	22,11	52,63	15,79	6,32	3,16
2	Petugas memberikan bantuan dengan sigap, cepat, dan tanggap	26,32	52,63	10,53	8,42	0,00
3	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan layanan peminjaman	25,26	56,84	7,37	8,42	2,11
4	Petugas mampu memberikan solusi yang jelas ketika terjadi kendala dalam peminjaman	23,16	48,42	20,00	5,26	2,11
5	Penanganan keterlambatan atau denda dilakukan secara transparan oleh petugas	25,26	49,47	15,79	5,26	3,16
6	Sistem peminjaman (manual/digital) mudah digunakan oleh mahasiswa	20,00	44,21	23,16	12,63	0,00
7	Fasilitas pendukung seperti komputer pencarian, kartu anggota, dan mesin scan berfungsi dengan baik	30,53	42,11	16,84	6,32	2,11
8	Informasi ketersediaan buku di katalog sesuai dengan kondisi buku di rak	22,11	43,16	23,16	9,47	0,00
9	Ruang layanan peminjaman nyaman dan tertata dengan baik	25,26	46,32	16,84	8,42	1,05
10	Proses peminjaman buku berjalan dengan mudah dan lancar tanpa prosedur yang berbelit-belit	26,32	47,37	15,79	6,32	2,11
11	Buku yang saya butuhkan tersedia dalam jumlah yang memadai	17,89	37,89	30,53	12,63	1,05
12	Perpustakaan menyediakan alternatif (daftar tunggu) jika buku sedang dipinjam	15,79	43,16	34,74	4,21	1,05
13	Jam operasional peminjaman memudahkan saya untuk mengakses layanan	24,21	42,11	20,00	11,58	1,05
14	Koleksi buku tersusun secara rapi sehingga mudah ditemukan	22,11	42,11	22,11	9,47	2,11
15	Kondisi buku yang dipinjam layak baca dan tidak rusak	26,32	49,47	13,68	8,42	1,05
16	Layanan peminjaman buku sudah memenuhi harapan saya sebagai mahasiswa	16,84	50,53	22,11	8,42	1,05
17	Layanan peminjaman buku mendukung kelancaran kegiatan akademik saya	24,21	50,53	14,74	6,32	2,11
18	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan petugas saat melakukan peminjaman	22,11	43,16	23,16	9,47	0,00

19	Saya bersedia merekomendasikan layanan peminjaman perpustakaan ini kepada teman	26,32	45,26	18,95	7,37	0,00
20	Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap layanan peminjaman buku perpustakaan	18,95	51,58	18,95	7,37	1,05
Ket.	SS=Sangat Setuju, S=Setuju, N=Netral, TS=Tidak Setuju, STS=Sangat Tidak Setuju					

Berdasarkan Tabel 2, hasil penilaian terhadap 20 indikator kualitas layanan peminjaman buku menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Indikator yang mendapat penilaian tertinggi adalah pengetahuan petugas dalam memberikan layanan serta kenyamanan interaksi dengan petugas dan kesesuaian informasi katalog dengan kondisi rak. Aspek-aspek yang berkaitan dengan sikap, kompetensi, dan responsivitas petugas secara umum sudah dinilai baik oleh mahasiswa, sejalan dengan temuan bahwa kompetensi petugas merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas layanan perpustakaan (Gloriano & Nugraha, 2022; Yefani & Asmara, 2025). Namun, beberapa indikator masih menunjukkan tingkat netral dan ketidakpuasan yang cukup signifikan, terutama pada aspek ketersediaan buku, sistem alternatif daftar tunggu, dan jam operasional. Kondisi ini menggambarkan bahwa meskipun kualitas layanan secara umum sudah tergolong baik, masih terdapat kesenjangan yang perlu diperbaiki agar kepuasan mahasiswa lebih merata dan konsisten. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa kualitas layanan yang belum merata dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara berbeda-beda (Aryanto & Suratman, 2021; Risparyanto, 2022).

Dimensi tangibles menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap fasilitas perpustakaan, seperti kenyamanan ruang layanan, fasilitas pendukung, dan kondisi buku yang layak digunakan. Namun, masih terdapat beberapa responden yang menilai ketersediaan buku dan kesesuaian katalog belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan sudah cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan agar dapat memenuhi kebutuhan seluruh mahasiswa.

Dimensi reliability menunjukkan bahwa layanan peminjaman buku sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini terlihat dari penilaian positif

terhadap kemudahan proses peminjaman, transparansi denda, dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna. Meskipun demikian, beberapa mahasiswa masih menilai jam operasional dan sistem alternatif peminjaman belum sepenuhnya optimal.

Dimensi responsiveness menunjukkan bahwa petugas perpustakaan dinilai cukup cepat dan tanggap dalam membantu mahasiswa. Sikap responsif petugas membuat mahasiswa merasa terbantu selama proses peminjaman buku berlangsung. Namun, masih ada sebagian kecil responden yang memberikan penilaian netral dan tidak setuju, sehingga kualitas daya tanggap perlu ditingkatkan agar lebih merata. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Gloriano & Nugraha, 2022) mengenai pentingnya daya tanggap dalam pelayanan perpustakaan.

Dimensi assurance menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup percaya terhadap kemampuan petugas dalam memberikan layanan dan informasi peminjaman buku. Sikap sopan serta kemampuan petugas dalam membantu pengguna menjadi faktor yang mendukung rasa percaya mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Namun, kesesuaian informasi katalog dengan kondisi buku masih perlu diperbaiki agar tingkat kepercayaan pengguna semakin meningkat.

Dimensi empathy menunjukkan bahwa petugas perpustakaan sudah cukup ramah dan mampu memberikan perhatian kepada mahasiswa selama proses pelayanan berlangsung. Sikap empati petugas membuat mahasiswa merasa nyaman saat menggunakan layanan perpustakaan. Walaupun demikian, masih ada beberapa mahasiswa yang merasa pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna tetap diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dengan melihat hasil dari berbagai indikator yang telah diukur, diharapkan dapat menjadi bahan refleksi bagi pihak pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanann ke depannya. Melalui pemahaman persepsi mahasiswa secara lebih nyata dan berbasis data, perbaikan yang dilakukan nantinya dapat tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Aryanto & Suratman, 2021).

Simpulan

Berdasarkan peneliti yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan peminjaman buku di perpustakaan umumnya termasuk dalam kategori yang cukup baik. Mayoritas mahasiswa memberikan ulasan positif terhadap beberapa elemen layanan, seperti kemudahan dalam proses peminjaman dan perilaku petugas. Meskipun begitu, data distribusi frekuensi menunjukkan adanya variasi penilaian di antara responden, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan belum sepenuhnya tersebar merata.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya adalah jumlah responden yang terbatas pada satu fakultas, sehingga hasil yang diperoleh tidak dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, pendekatan yang diterapkan bersifat deskriptif, sehingga belum dapat menggali hubungan sebab-akibat secara mendalam antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa.

Oleh karena itu, dalam penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih banyak dan beragam, serta menerapkan metode analisis yang lebih kompleks, seperti analisis regresi atau SEM. Selain itu, diharapkan pihak pengelola perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan, terutama di aspek yang masih memperoleh penilaian rendah, agar tingkat kepuasan mahasiswa bisa meningkat secara lebih merata.

Daftar Pustaka

- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(2), 401–412. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL: Studi kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Putri, A. A., Kesuma, M. E.-K., Romlah, & You, Y. (2023). Analisis layanan perpustakaan menggunakan aplikasi iCilegon. *Jurnal El-Pustaka*, 4(1), 16–35. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v4i1.16633>
- Qatrunnada, S., Handoko, V. R., & Wahyudi, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka: Studi kasus Dinas Perpustakaan dan

- Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(3), 176–188.
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di era 4.0. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 13(2), 89–100. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol13.iss2.art4>
- Saputra, A. (2024). Evaluasi kepuasan pengguna layanan administrasi satu pintu di Perpustakaan Universitas Andalas menggunakan metode SERVQUAL. *Media Pustakawan*, 31(1), 29–43. <https://doi.org/10.37014/medpus.v31i1.5109>
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sulistyaningsih, T., & Widiyanto. (2023). Pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem. *Journal of Education and Technology*, 3(1), 90–97.
- Tijjjang, B. (2020). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kabupaten Sidenreng Rappang. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>
- Wahyudi, H., Ardiyansah, A., & Safira, A. K. (2025). Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Parigi, Kabupaten Serang. *Jurnal Publisitas*, 11(2), 166-174.
- Yefani, P., & Asmara, R. (2025). Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode SERVQUAL dan importance performance analysis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 61–73. <https://doi.org/10.18592/pk.v13i1.15660>