

# Pengaruh Perilaku Birokrasi, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan Wajib Serah Karya Cetak dan Karya Rekam di Perpustakaan Nasional

Tatat Kurniwati<sup>1</sup>, Hartono<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup> hartono@stiami.ac.id

\*Corresponding author

## ARTICLE INFO

### Keywords

Bureaucratic Behavior;  
Work Discipline;  
Service Quality;  
Service Satisfaction

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of bureaucratic behavior, work discipline and service quality toward service satisfaction of compulsory submission of printed and recorded works at the National Library. The population of this research is all compulsory submission of printed works and recorded works that receive services at the Deposit Unit of the National Library of Indonesia. The sample in this study are 106 respondents using the probability sampling method, namely simple random sampling, then processed with multiple regression analysis. The independent variables in this study are bureaucratic behavior, work discipline and service quality and the dependent variable is the compulsory submission service satisfaction of printed works and recorded works. The results of this study indicate that bureaucratic behavior has a significant effect on service satisfaction, work discipline has a significant effect on compulsory submission service satisfaction and service quality also has a significant effect on compulsory submission service satisfaction, in simultaneous testing is bureaucratic behavior, work discipline and service quality affect compulsory submission service satisfaction.*

This is an open access article under the [BY-NC-SA](#) license.

## PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang dapat memberikan tingkat kepuasan masyarakat adalah kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memprioritaskan dan berinvestasi dalam peningkatan kualitas layanan publik guna meningkatkan kepuasan warga negara dan menjaga hubungan positif dengan masyarakat (Osei-Kojo, 2016). Menurut Bachtiar sebagaimana yang ditulis oleh Umam (Tribunesw.com,20/1/2019) bahwa tugas pemerintahan pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat baik masyarakat secara sendiri atau individu, kelompok, badan hukum tanpa diskriminasi.

Pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan. Cara birokrasi berperilaku dapat sangat mempengaruhi kepuasan warga terhadap pelayanan dan administrasi pemerintah. Sikap positif dan Perilaku birokrasi efisien yang responsif, transparan, dan akuntabel dapat meningkatkan kepuasan warga negara. (Ismiyarto, 2015). Dalam pelayanan prima kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama. Kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Standart pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, dengan memperhatikan baku mutu pelayanan (LAN RI 2004). Setiap organisasi atau instansi pasti mempunyai standart pelayanan yang bermuara pada prinsip pelayanan prima.

Disiplin kerja mengacu pada ketaatan dan komitmen untuk mengikuti peraturan, ketentuan, dan norma organisasi di tempat kerja. Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan warga dapat memberikan dampak positif dan negatif. Di satu sisi, disiplin kerja yang kuat dapat meningkatkan efisiensi.



dan produktivitas dalam memberikan layanan publik. Hal ini dapat menghasilkan waktu respons yang lebih cepat, peningkatan layanan pelanggan, dan kepuasan keseluruhan terhadap layanan pemerintah (Wright & Davis, 2003).

Berdasarkan data perkembangan deposit dari 6 (enam) tahun terakhir terjadi fluktuatif penerimaan karya cetak dan karya rekam, dimana pada tahun 2018 hingga tahun 2022 mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada penerimaan karya cetak dan penerimaan karya rekam digital juga mengalami lonjakan kenaikan yang cukup tajam, namun di tahun 2023 sedikit mengalami penurunan. Penurunan ini dapat disebabkan banyak faktor antara lain kurangnya pemahaman para wajib serah terhadap UU Sistem serah Karya Cetak dan Karya Rekam (SSKCKR), komunikasi dan layanan SDM bagian penerimaan karya cetak dan karya rekam (KCKR) yang maksimal, kurangnya sosialisasi atau bahkan informasi tidak sampai kepada wajib serah. maupun kendala teknis internal unit deposit perpustakaan nasional. Hal ini perlu dilakukan deteksi sehingga permasalahan dapat segera di atasi, sebab jika masalah berlarut maka akan berimbas kepada layanan terhadap wajib serah kurang memuaskan.

Terobosan-terobosan konsep layanan masyarakat terutama dalam hal penerimaan terhadap wajib serah perlu diperbaiki. Perpustakaan Nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dalam hal ini kepuasan Pelaksana Serah, artinya bahwa kepuasan Pelaksana Serah dalam menerima pelayanan Serah Simpan sangat bergantung kepada pelayanan yang diberikan apakah sudah memenuhi kualitas atau belum memenuhi kualitas. Sejalan yang disampaikan Akh. Muwafik Saleh (2021: 137) "... kepuasan yang diterima sangat ditentukan oleh kualitas yang diberikan oleh pihak penyedia jasa berupa sikap dan perlakuan subjektif dari penyedia jasa seperti keramahan, kecepatan, ketepatan dan keamanan yang diterima dan dirasakan penerima jasa."

Terjadinya ketidakpuasan adanya birokrasi yang kurang efisien, dengan proses yang cukup panjang, padahal jika dilihat kepentingan maka Perpustakaan Nasional adalah pihak yang paling berkepentingan. Perpustakaan Nasional menjalankan tugas negara menghimpun karya cetak dan karya rekam yang dimiliki masyarakat atau warga negara, sehingga diharapkan dapat lebih proaktif agar layanan penerimaan KCKR dapat maksimal dan berdampak kepuasan dan antusias para warga negara untuk menyerahkan KCKR-nya. Prosedur atau SOP sebaiknya dibuat untuk mempermudah layanan bukan memperpanjang proses.

Faktor lain yang dapat dilihat dari kondisi yang ada, masih banyak terjadinya kesalahan-kesalahan pegawai dalam memberikan layanan mulai dari kesalahan tulis, kesalahan prosedur, kesalahan pencatatan, kecepatan pelayanan sampai pada kerentanan keamanan KCKR yang sudah diserahkan. Hal ini dapat menjadikan keraguan para wajib serah untuk menyerahkan karyanya. Dalam hal ini sebenarnya dibutuhkan disiplin kerja pegawai terutama dalam mengikuti SOP yang ada, sejauhmana SOP dijalankan oleh pegawai terutama dalam memberikan pelayanan untuk menghilangkan keraguan yang ada. Kecepatan dan ketepatan menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan pelayanan terhadap para wajib serah, menjalankan SOP yang berhubungan dengan layanan menjadi langkah yang baik untuk berdisiplin kerja. Dengan demikian diharapkan akan berdampak kepada kepuasan para wajib serah karena dilayani dengan baik dan profesional.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, Sugiyono (2018:13) merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka- angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Adapun alat yang digunakan untuk memperoleh data menggunakan alat kuesioner dengan sampel 106 orang.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### **Pengaruh Prilaku Birokrasi terhadap Kepuasan Layanan Wajib Serah**

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan bahwa perilaku birokrasi memiliki hubungan yang kuat, searah dan signifikan. Hal ini berarti bahwa setiap perubahan perilaku birokrasi di Perpustakaan Nasional RI maka akan berubah juga kondisi kepuasan layanan wajib serah. Nilai positif hasil korelasi, secara teoritis perilaku birokrasi berbanding lurus pada kepuasan layanan wajib serah karya cetak dan karya rekam di Perpustakaan Nasional RI.

Perilaku birokrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan. Hal ini berarti semakin baik perilaku birokrasi pegawai di Perpustakaan Nasional RI maka kepuasan layanan wajib serah akan semakin tinggi. Hal ini karena adanya kesopanan dalam wujud ramah, sikap bersahabat dan tutur kata yang baik. Kemudian perlakuan adil dan seimbang antara hak dan kewajiban atau memperlakukan orang lain tanpa memandang status sosialnya dimana ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan layanan wajib serah.

Kepuasan layanan wajib serah dapat dipicu dengan adanya pegawai yang menanggapi dengan apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan wajib serah yang dilayani. Menunjukkan respon dengan cara, metode, teknik kerja dan pendekatan dan kesadaran pegawai atas tingkah laku dan perbuatannya untuk memberikan pelayanan prima serta penyelesaian pekerjaan yang tuntas.

Hasil studi ini juga membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan adanya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara perilaku birokrasi dan kepuasan layanan dapat diaplikasikan khususnya di Perpustakaan Nasional RI. Hal ini sesuai dengan hasil studi yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Riyandi, 2020 yang berjudul Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat, menunjukkan hasil bahwa secara simultan variabel birokrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Besarnya nilai korelasi ( $r$ ) perilaku birokrasi dengan kepuasan layanan wajib serah dan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) memberikan gambaran besar sumbangan pengaruh secara parsial pada kepuasan layanan wajib serah.

**Tabel 1.** Determinan ( $R^2$ ) Perilaku Birokrasi

	Koefisien Korelasi ( $r$ )	Koefisien regresi ( $\beta$ ) - Standardized	Determinan ( $R^2$ )
X1-Y	0,162	0,68	0,110

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Hasil olah data yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan nilai determinan parsial dari perilaku birokrasi terhadap kepuasan layanan sebesar 0.110, artinya bahwa perilaku birokrasi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 11% terhadap kepuasan layanan wajib serah karya cetak dan karya rekam di Perpustakaan Nasional RI.

### **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Layanan Wajib Serah**

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan yang kuat, searah dan signifikan. Hal ini berarti bahwa setiap perubahan disiplin kerja di Perpustakaan Nasional RI maka akan berubah juga kondisi kepuasan layanan wajib serah. Nilai positif hasil korelasi, secara teoritis disiplin kerja berbanding lurus pada kepuasan layanan wajib serah.

Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan wajib serah. Hal ini berarti semakin baik disiplin kerja pegawai di Perpustakaan Nasional RI maka kepuasan layanan wajib serah terhadap akan semakin tinggi. Hal ini karena disiplin kerja pegawai yang secara teratur, tekun terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan, ketika pegawai datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan segala pekerjaan dengan baik, menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku dimana hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan layanan wajib serah.

Kepuasan layanan wajib serah dapat dipicu dengan adanya tingkat disiplin yang tinggi dari setiap pegawai didalam organisasi, khususnya di Perpustakaan Nasional RI. Disiplin yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di organisasi. Sikap menghargai, patuh, terhadap peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis. Ketika pegawai memiliki disiplin kerja tinggi, maka dia akan berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hal ini akan meningkatkan kepuasan layanan wajib serah.

Hasil studi ini juga membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan adanya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kepuasan layanan dapat diaplikasikan khususnya di Perpustakaan Nasional RI. Hal ini sesuai dengan hasil studi yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sri Dwi Ratih Wijayanti, Lina Mahardiana Dan Risnawati (2018) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) Palu, menunjukkan hasil bahwa menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Eulin Karlina, Oki Rosanto, Nur Eka Saputra (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur, dimana menunjukkan hasil temuan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, kondisi positif antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Besarnya nilai korelasi ( $r$ ) disiplin kerja dengan kepuasan layanan wajib serah dan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) memberikan gambaran besar sumbangan pengaruh secara parsial pada kepuasan layanan wajib serah.

**Tabel 2.** Determinan ( $R^2$ ) Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Layanan

	Koefisien Korelasi ( $r$ )	Koefisien regresi ( $\beta$ ) - Standardized	Determinan ( $R^2$ )
X2-Y	0,354	0,856	0,303

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Hasil olah data yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan nilai determinan parsial dari disiplin kerja terhadap kepuasan layanan sebesar 0.303, artinya bahwa disiplin kerja memberikan kontribusi pengaruh sebesar 30.3% terhadap kepuasan layanan wajib serah karya cetak dan karya rekam di Perpustakaan Nasional RI.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan Wajib Serah**

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat, searah dan signifikan. Hal ini berarti bahwa setiap perubahan kualitas pelayanan di Perpustakaan Nasional RI maka akan berubah juga kondisi kepuasan layanan wajib serah. Nilai positif hasil korelasi, secara teoritis perubahan kualitas pelayanan berbanding lurus pada kepuasan layanan wajib serah.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan wajib serah. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan di Perpustakaan Nasional RI maka akan memberikan kepuasan bagi wajib serah atas pelayanan yang diberikan. Berarti secara teoritis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan ialah searah. Hal ini memberi makna, jika kualitas pelayanan yang diterapkan di Perpustakaan Nasional RI semakin baik (positif), maka kepuasan wajib serah akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diterapkan di Perpustakaan Nasional RI kurang baik (negatif), maka kepuasan bagi wajib serah akan semakin rendah.

Hasil studi ini juga membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan adanya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wajib serah dapat diaplikasikan khususnya di Perpustakaan Nasional RI. Hal ini sesuai dengan hasil studi yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Pendapat tersebut didukung dengan hasil penelitian Ali (2021) menemukan bahwa ketika konsumen semakin puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh operator, maka operator akan memiliki kinerja operasional yang lebih tinggi. Dengan demikian, dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat langsung dirasakan. Penelitian Uzir (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, ketika memberikan layanan yang lebih baik dan dengan demikian meningkatkan nilai yang dirasakan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan dapat ditingkatkan secara efektif.

Besarnya nilai korelasi ( $r$ ) kualitas pelayanan dengan kepuasan layanan wajib serah dan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) memberikan gambaran besar sumbangan pengaruh secara parsial pada kepuasan layanan wajib serah.

Tabel 3. Determinan ( $R^2$ ) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan

	Koefisien Korelasi ( $r$ )	Koefisien regresi ( $\beta$ ) - Standardized	Determinan ( $R^2$ )
X3-Y	0,441	0,865	0,381

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Hasil olah data yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan nilai determinan parsial dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib serah sebesar 0.381, artinya bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 38.1% terhadap terhadap kepuasan layanan wajib serah karya cetak dan karya rekam di Perpustakaan Nasional RI.

### **Pengaruh Prilaku Birokrasi, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan Wajib Serah**

Hasil pengujian hipotesis menggunakan Uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan prilaku birokrasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan layanan wajib serah. Hasil studi ini juga membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan adanya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara prilaku birokrasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan wajib serah dapat diaplikasikan khususnya di Perpustakaan Nasional RI.

Hal ini didasarkan pada pada prilaku birokrasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama yang sangat diperhatikan untuk selalu ditingkatkan secara berkesinambungan di lingkungan Perpustakaan Nasional RI serta bisa menutupi kekurangan dan kelebihan dari masing-masing variabel.

Hasil studi ini juga membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan adanya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara prilaku birokrasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kepuasan layanan wajib serah dapat diaplikasikan khususnya di Perpustakaan Nasional RI.

Birokrasi adalah metode organisasi terbaik dengan spesialisasi tugas. Hal ini penting mengingat perilaku mengarah kepada tujuan organisasi. Organisasi birokrasi sebagai wadah untuk mencapai tujuan pelayanan. Selain disiplin kerja, berikutnya kualitas pelayanan juga dibutuhkan untuk tujuan organisasi yang lebih jauh, Kualitas layanan sangat penting dalam menentukan kepuasan masyarakat (Dandotiya, Aggarwal, & Gopal, 2020). Kualitas layanan juga dapat didefinisikan sebagai evaluasi terhadap tingkat layanan yang diperoleh dibandingkan dengan tingkat layanan yang diharapkan dan kualitas layanan dapat memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan, yang sangat penting bagi kinerja kesuksesan organisasi (Zhong & Moon, 2020). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa kualitas layanan merupakan prediktor kepuasan pelanggan dan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan (Adi & Basuki, 2019).

**Tabel 4.** Nilai Determinan Model Persamaan Regresi Berganda.

	Koefisien Korelasi ®	Koefisien regresi (□) – Standardized	Determinan (R <sup>2</sup> )
X1 □ Y	0,162	0,68	0,11016
X2 □ Y	0,354	0,856	0,303024
X3 □ Y	0,441	0,865	0,381465
X1,X2, X3 □ Y			<b>0,794649</b>

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Hasil olah data yang disajikan pada tabel ini menunjukkan nilai determinan model persamaan regresi berganda dari perilaku birokrasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan wajib serah sebesar 0.7946 artinya bahwa model persamaan dengan perilaku birokrasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan sebagai variable bebas memberikan kontribusi pengaruh sebesar 79,5% atau (Adjusted R2 78,8%) pada kepuasan layanan wajib serah di Perpustakaan Nasional RI dan selebihnya 20.5% ditentukan oleh variable lain diluar penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan, maka penulis mengambil simpulan bahwa Hasil pengujian hipotesis pertama, perilaku birokrasi secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan wajib serah karya cetak dan karya rekam di Perpustakaan Nasional dan besar pengaruhnya adalah 11%, Hasil pengujian hipotesis kedua, disiplin kerja secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan wajib serah karya cetak dan karya rekam di Perpustakaan Nasional dan besar pengaruhnya adalah 30.3%, Hasil pengujian hipotesis ketiga, kualitas pelayanan secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan wajib serah karya cetak dan karya rekam di Perpustakaan Nasional dan besar pengaruhnya adalah 38.1%, dan Hasil pengujian hipotesis ke empat, perilaku birokrasi , disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan wajib serah karya cetak dan karya rekam di Perpustakaan Nasional dan besar pengaruhnya adalah 79.5%.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Bennis, W. G. (2017). *Beyond bureaucracy*. Routledge.
- Ismail Nurdin, (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (S. H. Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia, Surabaya
- Pangkey and M. I. R. Rantung, *Manajemen Pelayanan Publik*. Surakarta: Tahta Media, 2023.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (29th ed.). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Wahyudi. (2018). *Etika Administrasi Negara*. Depok: Rajawali pres

### Jurnal :

- Abdo, M., Feghali, K., & Zgheib, M. A. (2021). The role of emotional intelligence and personality on the overall internal control effectiveness: applied on internal audit team member's behavior in Lebanese companies. *Asian Journal of Accounting Research*, ahead-of-p (ahead-of-print).
- Adi, P. R. N. C., & Basuki, R. (2019). Effect of brand image and service quality on customer satisfaction and loyalty at Bank Jatim Syariah Surabaya. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 87(3), 152-165.

- Ahmed, F., As-Saber, S., Fry, S., & Smith, R. (2019). Bureaucracy and E-government: A study of eprocurement initiatives in Bangladesh. *Journal of Business Management & Compliance*, 1(1), 35–51.
- Alam, N., Ramachandran, J., & Nahomy, A. H. (2020). The impact of corporate governance and agency effect on earnings management – A test of the dual banking system. *Research in International Business and Finance*, 54, 101242.
- Ali, B. J., Saleh, Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5, 65-77.
- Amoako, G.K., Neequaye, E.K., Kutu-Adu, S.G., Caesar, L.D. and Ofori, K.S. (2019). Relationship marketing and customer satisfaction in the Ghanaian hospitality industry: An empirical examination of trust and commitment, *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. 2 No. 4, pp. 326-340. a
- Atatsi, E.A., Stoffers, J. and Kil, A. (2019), "Factors affecting employee performance: a systematic literature review", *Journal of Advances in Management Research*, 16(3), pp. 329-351. <https://doi.org/10.1108/JAMR-06-2018-0052>
- Ayu, A., Niswaty, R., Darwis, M., & Arhas, S. H. (2019). Applying the Principles of Good Governance in the Efforts of Guiding Out-of- School Children at Social Service Offices Takalar Regency. *Jurnal Office*, 5(2), 51–58.
- Bäker, A., & Goodall, A. H. (2020). Feline followers and “umbrella carriers”: Department Chairs’ influence on faculty job satisfaction and quit intentions. *Research Policy*, 49(4), 103955.
- Busca, L., & Bertrandias, L. (2020). A Framework for Digital Marketing Research: Investigating the Four Cultural Eras of Digital Marketing. *Journal of Interactive Marketing*, 49, 1–19.
- Dandotiya, R., Aggarwal, P., & Gopal, R. (2020). Impact of food and beverage quality on passenger satisfaction in Indian Railways. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management (IJCRMM)*, 11(2), 37-52..
- Fornell, C., Morgeson, F. V., & Hult, G. T. M. (2016). Stock Returns on Customer Satisfaction Do Beat the Market: Gauging the Effect of a Marketing Intangible. *Journal of Marketing*, 80(5), 92–107.
- Forero, D.E. and Gómez, A. (2017). Comparison of measurement models based on expectations and perceived performance for the satisfaction study in health services. *Suma Psicológica*. Volume 24, Issue 2, Pages 87-96.
- Fritz Morstein Marx's article: "Control and Responsibility in Administration: Comparative Aspects." ILO Regional Office for Asia and the Pacific. (2016). Employment-focused disaster risk management and reconstruction in Asia and the Pacific: A comparative
- Gemeda, H. K., & Lee, J. (2020). Leadership styles, work engagement and outcomes among information and communications technology professionals: A cross- national study. *Heliyon*, 6(4), e03699.
- Hamzah, A.A. and Shamsudin, M.F. (2020). Why customer satisfaction is important to business? *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*. Vol. 1 No. 1.
- Hasyem, M., & Ferizaldi, F. (2020). Fenomena Pungli dan Patologi Birokrasi. *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)*, 14(2), 147–162.
- Hidayati, Siti Karlina., Perizade, Badia., and Widiyanti, M. (2019). Effect Of Work Discipline And Work Environment To Performance Of Employees (Case Study at the Central General Hospital (RSUP) Dr. Mohammad Hoesin Palembang). *International Journal of Scientific and Research Publications*, 9(12), ISSN 2250-3153

- Hohenberg, S. & Taylor, W. (2022). Measuring customer satisfaction and customer loyalty. In: Christian Homburg, Martin Klarmann, & Arnd Vomberg (Eds.). *Handbook of Market Research*, Springer, 909-938. DOI: 10.1007/978-3-319-57413-4\_30
- Hu, Y., & Liu, L. (2020). Becoming industrious female citizens: Work, discipline, and negotiation in Chinese female prison. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 63, 100420.
- J. E. Langkai, J. E. H. Mokat, and R. G. N. Malendes, "Public Services at the Paceda Urban Village Office, Madidir District, Bitung City," *Tech. Soc. Sci. J.*, vol. 49, pp. 70–76, 2023.
- Jamal, A. & Naser, K. (2002), Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 20(4),146-160.
- Junaedi, J. (2020). Efforts to prevent bureaucratic corruption based on the piercing principles of the governance veil in realizing good governance and clean governance in Indonesia. *Journal La Sociale*, 1(2), 10–16.
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1), 12–24.
- Khatab, J. J., & Othman, B. (2019). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction : Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan / Iraq The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction : Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdis. *International Journal of Advanced Science and Technology*, (February 2020).
- Kim, K. Y., Atwater, L., Jolly, P., Ugwuanyi, I., Baik, K., & Yu, J. (2021). Supportive leadership and job performance: Contributions of supportive climate, team-member exchange (TMX), and group-mean TMX. *Journal of Business Research*, 134, 661–674.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information and Management*, 57(3), 103197
- Madue, S. M. (2013). The Role of Oversight in Governance. *Loyola Journal of Social Sciences*, 27(1).
- Mgaiwa, S. J. (2021). Academics' job satisfaction in Tanzania's higher education: The role of perceived work environment. *Social Sciences & Humanities Open*,
- Pangkey, F. H Mamonto, and M. Timbuleng, "Public Service Ethics In The Office Of The Regional Development Planning Agency Of North Sulawesi Province," *Din. Gov. J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 13, no. 3/Okt, 2023.
- Pratama, P. E., Kamil, M., & Salahudin, S. (2019). Implementation of the Integrity Zone Development Program towards a Corruption- Free Area and a Serving Clean Bureaucracy Region. *Journal of Local Government Issues (LOGOS)*, 2(2), 134–148.
- Prasetyo, I., Endarti, E. W., Endarto, B., Aliyyah, N., Rusdiyanto, R., Tjaraka, H., & Rochman, A. S. U. (2021). Effect of Compensation and Discipline on Employee Performance: A Case Study Indonesia. *Journal of Hunan University (Natural Sciences)*, 48(6), 277-298.
- Psomas, E. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers. *TQM Journal*.
- Putri, E. M., Ekowati, V. M., Supriyanto, A. S., & Mukaffi, Z. (2019). The effect of work environment on employee performance through work discipline. *International Journal of Research-Granthaalayah*, 7(4), 132–140
- Rame, Q. W., Tamunu, L. M., & Rani, L. P. S. (2022). Perilaku Administrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Prismatis Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka). *Jurnal EBI*, 4(1).
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38-41



- Sitopu, Y. B., Sitinjak, K. A., & Marpaung, F. K. (2021). The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 72-83. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.79>
- Sung, Y.-K., & Hu, H.-H. S. (2021). The impact of airline internal branding on work outcomes using job satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 94, 102063.
- Verma, P., Kumar, S., & Sharma, S. (2022). Evaluating the total quality and its role in measuring consumer satisfaction with e-healthcare services using the 5Qs model: a structure equation modeling approach. *Benchmarking-an International Journal*, 29(1), 22-46
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (Jkh)*, 8(1), 208–218.
- Yusriadi, U. F., & Farida, U. (2019). Bureaucracy Performance in Public Services in Indonesia. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 6(1), 17–24.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- (2018). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291). Sekretariat Negara RI. Jakarta
- (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6667). Sekretariat Negara RI. Jakarta
- Perpustakaan Nasional. (2020). Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 519). Jakarta
- Perpustakaan Nasional (2023). Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Penerimaan Karya Cetak dan Karya Rekam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 639). Jakarta