

Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Dengan Mediasi Disiplin Kerja

Dani Melmambessy* dan Fitriani**

* Dosen Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura

** Dosen Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel:

Diterima 1 Juli 2025

Disetujui 25 Juli 2025

Keywords:

Kualitas Pelayanan,
Lingkungan Kerja,
Disiplin Kerja,
Kepuasan Pelayanan,

ABSTRAK

Abstract : This study aims to analyze the influence of service quality and work environment on service satisfaction, with work discipline as a mediating variable at the Jayawijaya Regency Library and Archives Service. The method used in this study was quantitative, with a population of 401 people. The sample was determined using a percentage technique, taking 15% of the population, resulting in a sample of 60 respondents. The quantitative analysis was conducted using path analysis. The results of this study indicate that 1) service quality has a positive and significant effect on service satisfaction; 2) the work environment has a positive and significant effect on service satisfaction. 3) Employee work discipline has been shown to have a positive and significant effect on service satisfaction. 4) Work discipline acts as a mediating variable in the relationship between service quality and service satisfaction; 5) work discipline also mediates the relationship between the work environment and service satisfaction.

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan dengan Disiplin Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jayawijaya, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan populasi sebanyak 401 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik persentase dengan mengambil 15% dari populasi, sehingga diperoleh sampel sebanyak 60 responden. Analisis kuantitatif dilakukan dengan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan 2) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. 3) Disiplin kerja pegawai terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. 4) Disiplin kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan 5) disiplin kerja juga memediasi hubungan antara lingkungan kerja dan kepuasan pelayanan.

Open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Alamat Korespondensi :

Dani Melmambessy,
Dosen Program Studi Magister Manajemen,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura,
Jln. Beringin Entrop, Kota Jayapura, Papua
E-Mail : danimelmambessy7@gmail.com

Pendahuluan

Peningkatan kualitas hidup masyarakat merupakan tujuan utama pembangunan nasional di Indonesia. Salah satu faktor penting dalam mewujudkan tujuan tersebut adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, karena pelayanan publik berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam era pelayanan modern, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak hanya dilihat dari hasil, tetapi juga dari proses, lingkungan pelayanan, serta peran sumber daya manusia.

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu memberikan perhatian serius terhadap kepuasan masyarakat karena kepuasan mencerminkan efektivitas pelayanan sekaligus memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Perkembangan informasi yang pesat menuntut lembaga penyedia informasi untuk meningkatkan sistem pelayanan yang cepat, akurat, dan relevan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab meningkatkan pelayanan pada sektor jasa informasi dan pendidikan. Salah satu lembaga yang berperan penting dalam hal ini adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan institusi pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, penelitian, pelestarian, serta rekreasi intelektual masyarakat.

Perpustakaan umum memiliki peran strategis sebagai pusat informasi dan sarana peningkatan pengetahuan masyarakat. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 menegaskan bahwa perpustakaan dikelola secara profesional dengan sistem baku. Kegiatan pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan citra perpustakaan karena melibatkan interaksi langsung antara petugas dan pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas guna meminimalkan ketidakpuasan pemustaka.

Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka. Menurut Goetsch dan Davis dalam Arief (2007), kualitas merupakan pemenuhan harapan pelanggan terhadap produk atau jasa. Pelayanan yang berkualitas akan membuat pemustaka merasa nyaman dan terdorong untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Melmambessy D, dan Tuhumena R, 2024).

Selain kualitas pelayanan, lingkungan kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelayanan. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik dan nonfisik tempat pegawai melaksanakan tugas. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif akan meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai sehingga berdampak pada kualitas pelayanan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang memadai dapat menghambat produktivitas dan menurunkan kualitas pelayanan.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelayanan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan pegawai untuk menaati peraturan dan norma yang berlaku dalam organisasi. Disiplin kerja yang baik akan meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan, sedangkan disiplin yang rendah dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Dalam organisasi pemerintahan, disiplin Aparatur Sipil Negara diatur secara tegas melalui peraturan perundang-undangan.

Kepuasan pelayanan merupakan hasil perbandingan antara kinerja pelayanan dan harapan pengguna layanan. Pemustaka yang puas cenderung memanfaatkan kembali layanan perpustakaan dan memberikan penilaian positif. Namun, kepuasan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, sehingga memerlukan perhatian khusus dari penyelenggara pelayanan public (Melmambessy D, dan Tuhumena R, 2024).

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2016, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jayawijaya bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan. Dalam pelaksanaannya, instansi ini terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, peningkatan tersebut perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang baik, lingkungan kerja yang kondusif, serta disiplin kerja pegawai yang tinggi agar kepuasan pemustaka dapat tercapai secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelayanan dengan disiplin kerja sebagai variabel mediasi.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi atau perusahaan untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, mendorong terjadinya pembelian ulang, membentuk loyalitas pelanggan, serta menghasilkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan organisasi.

Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan secara tepat waktu sesuai dengan harapan. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas sebagai kelengkapan fitur produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan tertentu. Sementara itu, Kasmir (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dilakukan individu atau organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Aria dan Atik (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen utama dalam menciptakan pelayanan prima karena secara langsung memengaruhi kepuasan konsumen.

Tjiptono (2015) menjelaskan bahwa kualitas bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Selanjutnya, Alma (2019) menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan syarat keberlangsungan organisasi karena kualitas yang tinggi akan tercermin pada tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan tidak berwujud yang dirasakan pelanggan dan dinilai berdasarkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *reliability* (keandalan pelayanan), *responsiveness* (daya tanggap pegawai), *assurance* (jaminan dan kepercayaan), *empathy* (perhatian dan pemahaman terhadap pelanggan), serta *tangible* (fasilitas fisik dan penampilan pelayanan). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan.

Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan tempat di mana karyawan melaksanakan aktivitas pekerjaannya dan tidak dapat dipisahkan dari proses kerja itu sendiri. Lingkungan kerja mencakup segala sesuatu yang berada di sekitar pekerja dan berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan (Ferawati, 2017). Lingkungan kerja yang baik akan mendukung optimalisasi kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja yang kurang memadai dapat menghambat produktivitas dan efektivitas kerja.

Menurut Farizki (2017), lingkungan kerja berkaitan dengan kesesuaian kondisi kerja yang memengaruhi kecepatan dan ketepatan penyelesaian beban kerja. Lingkungan kerja yang kondusif dan positif dapat dimanfaatkan organisasi untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat menurunkan efisiensi dan kualitas kerja.

Lewa dan Subono (2015) menyatakan bahwa lingkungan kerja harus dibentuk sedemikian rupa agar tercipta suasana kerja yang aman, sehat, nyaman, dan mendukung hubungan kerja yang baik. Lingkungan kerja yang demikian memungkinkan karyawan bekerja secara optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan, karena kondisi lingkungan yang aman, nyaman, dan kondusif mampu meningkatkan motivasi, efisiensi, serta produktivitas kerja. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat menghambat pelaksanaan tugas dan menurunkan kualitas kinerja karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2019), indikator lingkungan kerja meliputi penerangan yang memadai, suhu udara yang nyaman, dan tingkat kebisingan yang terkendali. Selain itu, penggunaan warna, ketersediaan ruang kerja, keamanan dan kenyamanan kerja, serta hubungan harmonis antarpegawai juga menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung kinerja karyawan.

Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan sikap dan perilaku pegawai yang mencerminkan ketaatan, kepatuhan, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku di instansi atau organisasi. Disiplin kerja menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi karena berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai dan pencapaian tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang baik akan memanfaatkan waktu kerja secara efektif dan menghindari aktivitas yang tidak berkaitan dengan pekerjaan.

Sinambela (2019) menyatakan bahwa peraturan diperlukan untuk menciptakan tata tertib yang baik dalam lingkungan kerja, dan tingkat kedisiplinan suatu instansi dapat dilihat dari kepatuhan pegawai terhadap peraturan tersebut. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan (Farida dan Hartono, 2016). Afandi (2016) menjelaskan bahwa disiplin kerja merupakan tata tertib yang ditetapkan manajemen dan ditaati oleh seluruh anggota organisasi dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab, sehingga membentuk perilaku yang tertib dan teratur.

Sutrisno (2019) menegaskan bahwa disiplin menunjukkan sikap hormat pegawai terhadap aturan instansi, sedangkan Keith Davis menyatakan disiplin sebagai tindakan manajemen untuk menegakkan standar organisasi. Dengan demikian, disiplin kerja dapat disimpulkan sebagai sikap dan perilaku pegawai yang menunjukkan ketaatan terhadap peraturan, yang berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan prestasi kerja.

Rivai dalam Alfiah (2019) menyatakan bahwa disiplin kerja diukur melalui lima indikator utama, yaitu kehadiran sebagai cerminan ketepatan waktu dan kepatuhan jam kerja, ketaatan pada peraturan kerja yang menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur organisasi, ketaatan pada standar kerja yang mencerminkan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, tingkat kewaspadaan yang ditunjukkan melalui ketelitian dan kehati-hatian dalam bekerja secara efektif, serta etika bekerja yang menggambarkan sikap dan perilaku pegawai dalam menjalankan pekerjaan sesuai norma dan aturan yang berlaku.

Pengertian Kepuasan

Kepuasan berasal dari kata puas yang berarti perasaan senang atau lega karena kebutuhan dan harapan terpenuhi. Menurut Kotler dalam Rahayuningsih (2015), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Bambang Purwanggono (2017) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara harapan awal dan kinerja yang dirasakan. Sementara itu, Oliver dalam Elva Rahmah (2011) memaknai kepuasan sebagai tanggapan atas terpenuhinya kebutuhan, dan Sutardji serta Sri Ismi Maulidya (2006) menyebutkan kepuasan sebagai kondisi ketika seseorang memperoleh apa yang dibutuhkan dan diinginkan.

Dalam konteks perpustakaan, pengguna layanan disebut pemustaka. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 mendefinisikan pemustaka sebagai perseorangan, kelompok, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan layanan perpustakaan. Wiji Suwarno (2006) menegaskan bahwa pemustaka adalah pengguna koleksi dan fasilitas perpustakaan, seperti mahasiswa, dosen, guru, dan masyarakat umum. Herlina (2009) menyatakan bahwa pemustaka merupakan sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan, sehingga seluruh sarana dan prasarana diarahkan untuk memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan pemustaka pada dasarnya serupa dengan kepuasan pelanggan, yaitu perbandingan antara kinerja layanan dan harapan. Lasa HS (2008) dan Yunarti (2011) menyatakan bahwa kepuasan tercapai apabila kinerja layanan sama atau melebihi harapan pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan kondisi yang muncul ketika kinerja layanan perpustakaan mampu memenuhi atau melampaui harapan, sehingga menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan perpustakaan.

Metode Penelitian

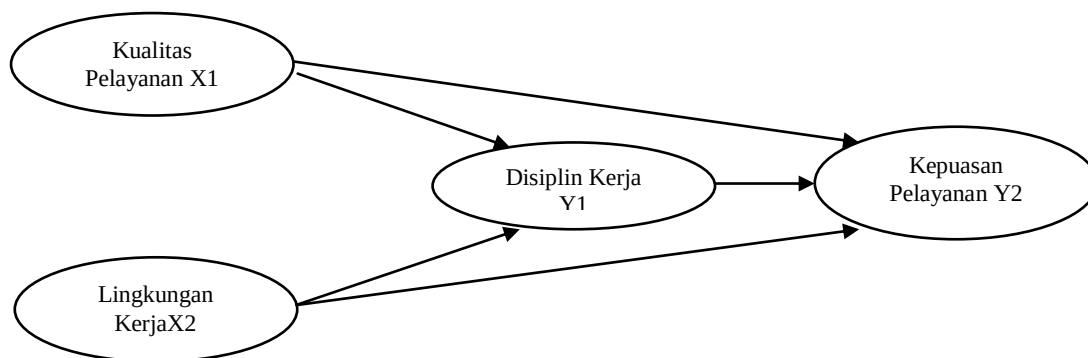
Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jayawijaya yang berlokasi di Jalan Diponegoro, Wamena. Objek penelitian meliputi variabel kualitas pelayanan dan lingkungan kerja sebagai variabel independen, disiplin kerja sebagai variabel mediasi, serta kepuasan pelayanan sebagai variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel tersebut dalam konteks pelayanan perpustakaan daerah.

Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada pemustaka sebagai responden penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka berupa buku, jurnal, literatur ilmiah, serta dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Jayawijaya tahun 2024 sebanyak 401 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik persentase dengan mengambil 15% dari populasi, sehingga diperoleh sampel sebanyak 60 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi lapangan meliputi wawancara langsung dengan responden serta penyebaran kuesioner menggunakan skala likert. Sebelum dilakukan analisis, data diuji kualitasnya melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai syarat penggunaan analisis jalur.

Teknik analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel, yang dirumuskan dalam dua persamaan struktural. Selain itu, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji parsial (uji t) serta uji mediasi menggunakan Sobel test untuk mengetahui peran disiplin kerja sebagai variabel intervening dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelayanan.

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Secara Parsial Terhadap Disiplin Kerja

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap disiplin kerja pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jayawijaya. Analisis menggunakan data hasil regresi persamaan pertama yang diuji dengan uji *t*. Hasil pengujian hipotesis disajikan dalam tabel uji *t*.

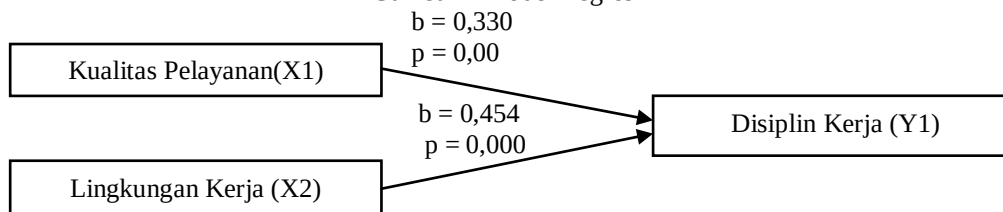
Tabel 1 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.708	1.241		.571	.570
	KualitasPelayanan	.330	.074	.364	4.474	.000
	LingkunganKerja	.454	.061	.605	7.440	.000

a. Dependent Variable: DisiplinKerja

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan $Y = 0,708 + 0,330X_1 + 0,454X_2 + e$, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap disiplin kerja. Nilai konstanta sebesar 0,708 menunjukkan bahwa tanpa pengaruh kedua variabel tersebut, disiplin kerja tetap berada pada nilai tersebut. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,330 dan lingkungan kerja sebesar 0,454 mengindikasikan bahwa peningkatan kedua variabel akan meningkatkan disiplin kerja. Hasil uji *t* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja, karena nilai *t* hitung masing-masing lebih besar dari *t* tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05

Gambar 2 Model Regresi 1



Hasil uji statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja staf, yang ditunjukkan oleh nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat disiplin kerja pegawai. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian, khususnya terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan serta kemampuan staf dalam membimbing pemustaka saat mencari informasi. Kekurangan pada aspek tersebut berpotensi menghambat peningkatan disiplin kerja secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi pustakawan, terutama dalam meningkatkan responsivitas layanan dan keterampilan komunikasi. Peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pemustaka, tetapi juga mendorong terbentuknya disiplin kerja yang lebih baik dan berkelanjutan di lingkungan perpustakaan.

Seanjutnya hasil uji statistik menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, meliputi pencahayaan yang memadai, suhu udara yang nyaman, tingkat kebisingan yang terkendali, penggunaan warna yang sesuai, ketersediaan ruang kerja, rasa aman dalam bekerja, serta hubungan antarpegawai yang harmonis, berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung kedisiplinan. Lingkungan kerja yang demikian dapat meningkatkan motivasi, fokus, dan efisiensi kerja pegawai. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum responden menilai lingkungan kerja di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jayawijaya sudah cukup baik. Namun demikian, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama komunikasi antara pustakawan dan pemustaka serta pencahayaan ruang perpustakaan. Rendahnya nilai rata-rata pada aspek komunikasi mengindikasikan perlunya peningkatan interaksi yang lebih baik agar tercipta suasana kerja yang lebih kondusif. Selain itu, pencahayaan yang optimal penting untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung dan produktivitas pegawai, serta mengurangi kelelahan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Musdalifa dan Jaenab (2022) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan kualitas lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, menjadi faktor penting dalam meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai.

Pengaruh Disiplin Kerja Sebagai Variabel Mediasi antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan melalui variabel intervening disiplin kerja pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jayawijaya. Analisis menggunakan data hasil regresi yang diuji dengan uji *t*. Hasil pembuktian hipotesis disajikan pada tabel uji *t* berikut ini:

Tabel 2 Coefficients^a

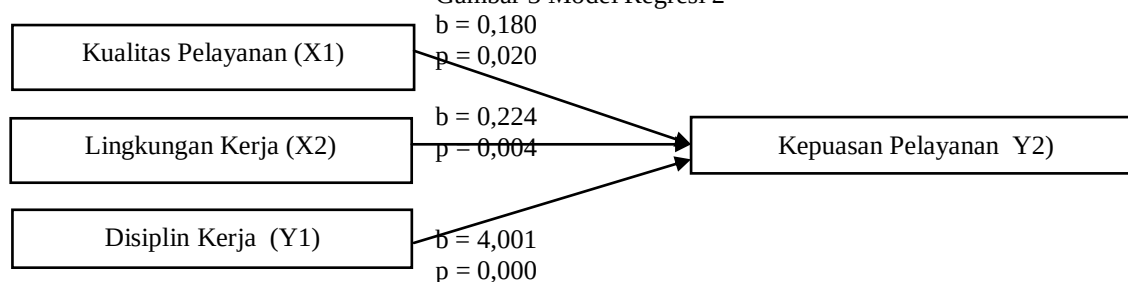
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.592	1.093		.542	.590		
KualitasPelayanan	.180	.075	.202	2.386	.020	.383	2.614
LingkunganKerja	.224	.075	.305	2.976	.004	.262	3.813
DisiplinKerja	.466	.116	.476	4.001	.000	.195	5.128

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi $Y = 0,592 + 0,180X_1 + 0,224X_2 + 0,466Y_1 + e$, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lingkungan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan. Nilai konstanta sebesar 0,592 menunjukkan bahwa apabila ketiga variabel independen bernilai nol, maka kepuasan pelayanan tetap berada pada nilai tersebut. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,180, lingkungan kerja sebesar 0,224, dan disiplin kerja sebesar 0,466 mengindikasikan bahwa peningkatan masing-masing variabel akan meningkatkan kepuasan pelayanan, dengan disiplin kerja memiliki pengaruh paling besar.

Hasil uji *t* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (*t* hitung 2,386; sig. 0,020 < 0,05), lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan (*t* hitung 2,976; sig. 0,004 < 0,05), serta disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan (*t* hitung 4,001; sig. 0,000 < 0,05). Dengan demikian, secara parsial seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan, yang selanjutnya dapat digambarkan dalam diagram model regresi.

Gambar 3 Model Regresi 2



Pengujian Hipotesis Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Melalui Disiplin Kerja

Sebelum menguji pengaruh langsung dan tidak langsung, dianalisis terlebih dahulu pengaruh langsung kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap variabel intervening disiplin kerja melalui analisis regresi dan jalur, yang selanjutnya diuji dengan uji Sobel.

Tabel 3 Analisis Jalur X1 dan X2 Terhadap Y1

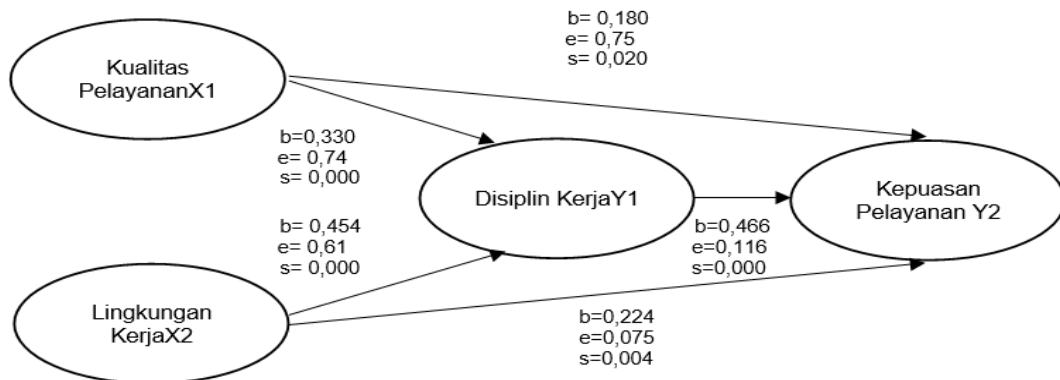
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.708	1.241		.571	.570
KualitasPelayanan	.330	.074	.364	4.474	.000
LingkunganKerja	.454	.061	.605	7.440	.000

Tabel 4 Analisis Jalur X1 dan X2 Terhadap Y2 Melalui Y1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.592	1.093		.542	.590		
KualitasPelayanan	.180	.075	.202	2.386	.020	.383	2.614
LingkunganKerja	.224	.075	.305	2.976	.004	.262	3.813
DisiplinKerja	.466	.116	.476	4.001	.000	.195	5.128

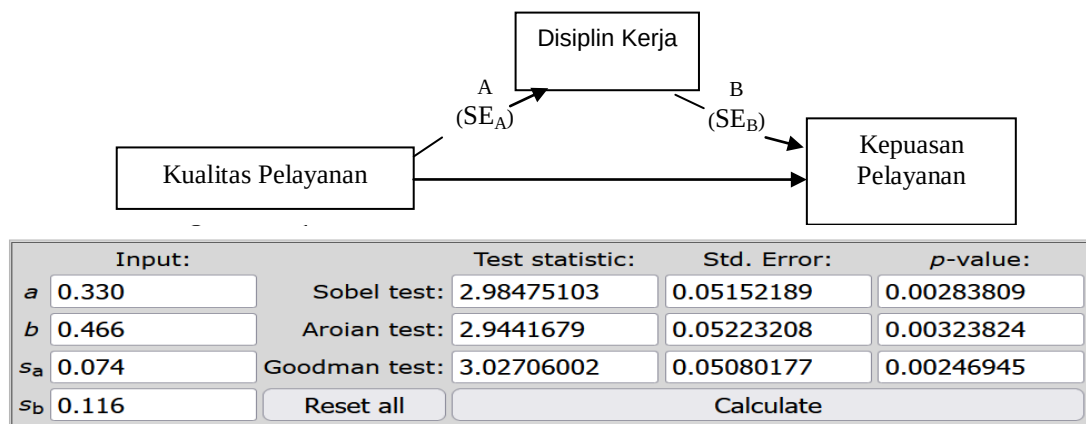
a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 4 Analisis Jalur



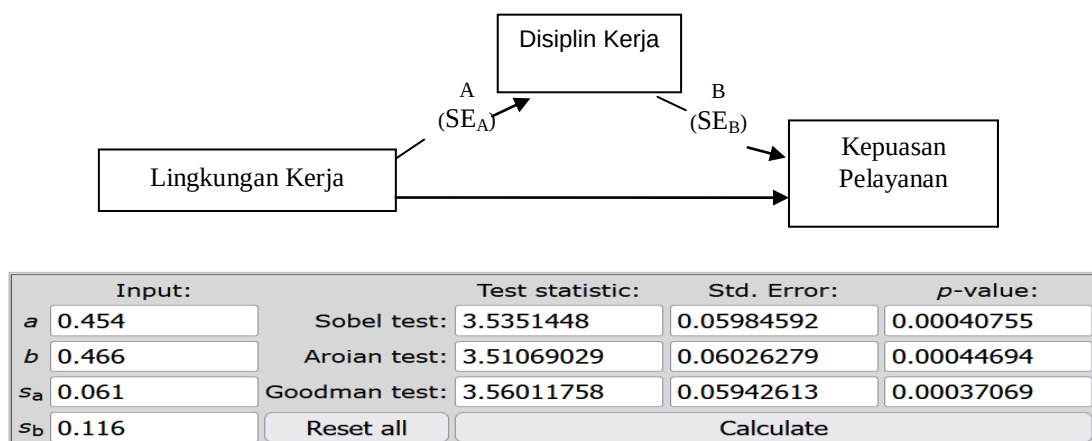
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Dimediasi oleh Disiplin Kerja

Untuk membuktikan pengaruh mediasi yang ada maka perlu dilakukan uji sobel test yaitu sebagai berikut :



Hasil dari perhitungan uji sobel secara online mendapatkan hasil koefisien mediasi 2.98475103 dan signifikansinya sebesar 0.00283809, hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien mediasi lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel 1,673 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, yang berarti bahwa disiplin kerja mampu memediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan dimediasi oleh Disiplin Kerja



Hasil perhitungan uji Sobel secara daring menunjukkan nilai koefisien mediasi sebesar 3,5351 dengan tingkat signifikansi 0,0004. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai t tabel 1,673 pada tingkat signifikansi 5 persen, sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan pelayanan.

Berdasarkan hasil uji Sobel, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan melalui disiplin kerja dengan nilai koefisien mediasi sebesar 2,9848 dan tingkat signifikansi 0,0028. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1,673 dengan tingkat signifikansi 5 persen, sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan disiplin kerja pegawai. Dengan kata lain, disiplin kerja berperan penting dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, akan lebih optimal dalam meningkatkan kepuasan pelayanan apabila didukung oleh disiplin kerja pegawai yang tinggi. Pegawai yang disiplin cenderung bekerja lebih tertib, bertanggung jawab, tepat waktu, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Kondisi ini berdampak pada peningkatan kualitas interaksi antara pegawai dan pengguna, sehingga kepuasan pelayanan dapat tercapai secara maksimal. Tanpa disiplin kerja yang baik, kualitas pelayanan yang tinggi belum tentu dapat dirasakan secara optimal oleh pengguna layanan.

Selanjutnya, hasil uji Sobel menunjukkan bahwa lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan melalui disiplin kerja, dengan nilai koefisien mediasi sebesar 3,5351 dan tingkat signifikansi 0,0004. Nilai ini lebih besar dari t tabel 1,673 dan memiliki signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mampu memediasi hubungan antara lingkungan kerja dan kepuasan pelayanan. Artinya, pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan pelayanan terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peningkatan disiplin kerja pegawai.

Lingkungan kerja yang kondusif, seperti pencahayaan yang memadai, suhu ruangan yang nyaman, kebersihan, serta hubungan kerja yang harmonis antarpegawai, mampu menciptakan suasana kerja yang mendukung peningkatan disiplin. Pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang nyaman dan aman cenderung lebih termotivasi, patuh terhadap aturan, serta mampu menyelesaikan tugas dengan lebih efektif dan efisien. Disiplin kerja yang tinggi selanjutnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan minimnya kesalahan kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berperan sebagai variabel mediasi yang penting dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pelayanan perlu dilakukan secara terpadu melalui peningkatan kualitas pelayanan, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, serta penguatan disiplin kerja pegawai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, lingkungan kerja, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jayawijaya :

1. Kualitas pelayanan dinilai baik oleh responden dengan nilai rata-rata 3,86 (kategori setuju). Meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan dan bimbingan kepada pemustaka, hasil analisis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (t -hitung 2,386 > t -tabel 1,673; sig. 0,020 < 0,05). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara langsung akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
2. Lingkungan kerja dinilai positif oleh responden dengan nilai rata-rata 3,92 (kategori setuju), meskipun masih perlu perbaikan pada aspek pencahayaan dan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (t -hitung 2,976 > t -tabel 1,673; sig. 0,004 < 0,05), sehingga lingkungan kerja yang kondusif mampu meningkatkan kinerja pegawai dan kepuasan pengguna layanan.

3. Disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (t -hitung 4,001 > t -tabel 1,673; sig. 0,000 < 0,05), yang menunjukkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja pegawai, semakin meningkat kepuasan pengguna layanan.
4. Disiplin kerja berperan signifikan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan (koefisien mediasi 2,9847; sig. 0,0028), serta antara lingkungan kerja dan kepuasan pelayanan (koefisien mediasi 3,5351; sig. 0,0004). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja akan lebih efektif meningkatkan kepuasan pelayanan apabila didukung oleh disiplin kerja pegawai

Daftar Pustaka

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara 2020, Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi. Edisi XIV Bandung : PT. Remaja Rusda Karya
- Abdul Manap. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Abdul Kadir. 2014. Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi
- Ade Syarif Maulana, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi. Jurnal : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta, Volume 7, Nomor 2, Hlm.117.
- Afandi, P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Konsep dan Indikator Cetakan ke-1. Zanaf Publishing. Riau.
- Agustini, N. K. I., & Dewi, A. S. K. 2019. Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan. E-Jurnal Manajemen, 8(1), 231-258.
- Alma. B. 2019. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Alfiah, D. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap. Semarang.
- Anto Dajan, 1986, Pengantar Metode Statistik II, Penerbit LP3ES, Jakarta
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1(2): 123-134.
- Aria, M., & Atik, I., L. 2018. Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan.
- Arief. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pengunjung)*. Malang.
- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bambang Purwanggono, 2017. Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan,"Industrial Engineering Online Jurnal 6 no 2 2017.
- Bundono. 2022. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Aparatur Sipil Negara di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta. Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan p-ISSN 2808-1641 | e-ISSN 2808-151X. Vol.2 No.2 – Desember 2022. 80 – 86.
- Dier Utari Samosor. 2019. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tering Kabupaten Kutai Barat Jurnal Administrasi Publik FISIP Vol 3 No.2. 2019.
- Dewi, D. P., & Harjoyo. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. In E. Junaedi (Ed.), Unpam Press (1st ed., Issue 1). UNPAM PRESS. [http://eprints.unpam.ac.id/8601/1/SKR0323_Manajemen Sumber Daya Manusia %28MSDM%29.pdf](http://eprints.unpam.ac.id/8601/1/SKR0323_Manajemen%20Sumber%20Daya%20Manusia%28MSDM%29.pdf)
- Edy Sutrisno, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Elva Rahmah, 2012. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang." Journal Unair. Desember 2012., h. 6
- Elva Rahmah, 2017. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang," Jurnal Unair (n.d.), <https://journal.unair.ac.id/filerPDF/palim64c6ad268efull.pdf&ved=2ahUKewjA1b7Uwa>
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Farida, U., dan Hartono, S., (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia II, Ponorogo, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Farizki, Ressa M. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Media. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, ISSN; 2461-0593 Vol 6 No 5.
- Ferawati. A. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Cahaya Indo Persada. Jurnal Manajemen Bisnis, 5 (1), 1-3.

- Firman, Andriko dan Elva Rahmah, 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X,” *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* vol. 1, no. 1, B (2012): h. 112–114
- Fransisca Rahayuningsih, 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 9.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP
- Hasibuan, Malayu.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Inong Khanadya Fitri. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukuk Tandang*. Skripsi FE-Universitas Mahuputra Muhamad Yamin Solok.
- Janny, Adriani Djari. 2017. *Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Studi Pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang)*. *Jurnal Dinamika Bahari* Vol. 7 No. 2 Edisi Mei 2017.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Lasa HS, 2008. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media,.
- Lewa, Subono, 2015. *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Bandung PT. Ravika Aditama.
- Lulu Ui Maknunah & Endang Astuningtyas. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Julita Desa Wojonegoro Kecamatan Srengkat Kabupaten Blitar*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 14, No 2. 2021. ISSN 1979-0295/E-ISSN 2502-7336.
- Melmambessy, D., & Tuhumena, R. (2024). The Mediating Role of Satisfaction, Image, and Trust in the Impact of Service Quality on Loyalty: *Jurnal. International Journal of Social Science and Business*, 8(3), 515-530.
- Muhamad Andrew dan Syafii Murat Daulay, 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Latesia Binjai*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. E-ISSN:2830-7690. Vol.1 No 3. Januari 2023-April 2023.
- Musdalifa & Jaenab. 2022. *Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Disiplin Kerja Karyawan PT.BNI (Presero) Cabang Bima*. *Ekonomi Deposito Jurnal (E-DJ)* Vol. 4 No1 Juni 2022. E-ISSN: 2685-0915, P-ISSN:2685-080X.
- Muslich, M. 2014. *Melaksanakan PTK (Penelitian Tindakan Kelas) itu mudah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Novianti HT, Mindarti LI, dan Hermintatik. 2010 *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan dan Arsip Kota Malang)*, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 3, No 5 Hal 789-794
- Nurmaghfirah, 2022, *Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten Aceh Barat Daya*, Skripsi FISIP Universitas Negeri Ar-Raniry Banda Ace.
- Nurul Lalli. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNSYIAH*. Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora-Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh.
- Pangestu ZSD, Muksam MD dan Ruhana I, 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Perum Pehutani Ngawi)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 43, No 1 Februari 2017.
- Ranika Juwita & Nanada Hery Mardika, 2020. *Pelayanan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam*. *Jurnal EMBA*. Vol.8. No 1 Februari 2020. Hal. 710-721.ISSN 2303-1174.
- Rizki, A., Suprajang, S, E. 2017. *Analisis Kedisiplinan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT Griya Asri Mandiri Blitar*. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*. Vol 2(1):49-56.
- Sahira. 2018. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar*. Skripsi FE- Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Safrudin Azis, 2012. *Total Quality Service (TQS) Sebuah Alternatif Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*,” *Journal UIN Jakarta* Vol. 11 No. 1 (November,2012)h.56,<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/al-maktabah/article/view/1600/1343>.
- Sobel, M. E. 1982. Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology* 1982 (pp.290-312). San Francisco: Jossey-Bass.

- Sugiyono. 2000. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS. Andi: Yogyakarta
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidya, 2006. Analisa Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian,” Jurnal Perpustakaan Pertanian, 2006, h. 33
- Suwarno, Wiji. 2006. Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan. Jogjakarta : AR-Ruzz Media Jogjakarta.
- Sulistyo Basuki, 1992. Teknik dan Jasa Dokumentasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2017. Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sedarmayanti. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak dan Sartono Sinambela. 2019. Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran Dan Implikasi Kinerja. Depok: Rajawali Pers.
- Syihabuddin Qalyubi dkk, 2007. Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi. Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management (TQM) - Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yolanda Eka Saputra 2023. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Sistem Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto. Skripsi FE-Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok.
- Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Tahun 2007 tentang perpustakaan
- Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS
- Peraturan Bupati No 4 Tahun 2016 Tentang Uraian Tugas Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jayawijaya
- Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2004