

Kualitas Inovasi Layanan “*Book Delivery Service*” Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya di Era New Normal

Essy Marischa Nadia^{1*}, Christye Dato Pango²

^{1,2}Universitas Ciputra Surabaya, Indonesia

*e-mail: essy.marischa@ciputra.ac.id

artikel masuk: 26-07-2023; artikel diterima: 05-09-2023

Abstract: Library of Universitas Ciputra Surabaya took the initiative to innovate by offering a home-delivery borrowing service known as the Book Delivery Service. This service is one of the forms of assistance provided by the library to patrons who require references for their assignments or studies during the pandemic and the current new normal era. The purpose of this research is to examine the influence of service quality and patrons' satisfaction level with the Book Delivery Service at Ciputra University Surabaya Library. In this study, the author attempts to measure the extent to which the Book Delivery Service contributes to patrons' satisfaction at the library. For this purpose, the author used a quantitative approach and data analysis techniques, employing descriptive analysis. The research shows that the majority of patrons expressed high satisfaction (excellent) with the Book Delivery Service, with 90.75% of respondents rating it as very satisfactory. This service addresses the needs of patrons who are unable to visit the library while also reducing the density of visitors at the library. The Book Delivery Service can be an alternative solution to enhance the library's positive image in the future.

Keywords: Library, Innovation, Book Delivery Service, User Satisfaction, New Normal

Abstrak: Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya berinisiatif membuat inovasi berupa layanan sirkulasi peminjaman yang diantar ke rumah atau bertajuk Book Delivery Service. Layanan Book Delivery Service ini dilakukan sebagai salah satu bentuk layanan di perpustakaan dimana membantu atau memudahkan pemustaka yang membutuhkan referensi dalam menyusun tugas maupun belajar pada waktu masa pandemic maupun era new normal saat ini. Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan serta tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Book Delivery Service di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk mengukur besarnya layanan Book Delivery Service terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Untuk itu penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Pada penelitian ini, dapat digambarkan bahwa mayoritas pemustaka merasa sangat puas/excellent terhadap layanan Book Delivery Service. Dari layanan Book Delivery Service diperoleh respon sangat puas/excellent sebanyak 90,75% responden. Layanan ini untuk menjawab kebutuhan pemustaka yang tidak dapat berkunjung sekaligus upaya untuk mengurangi kepadatan pemustaka yang datang ke perpustakaan. Layanan ini untuk menjawab kebutuhan pemustaka yang tidak dapat berkunjung sekaligus upaya untuk mengurangi kepadatan pemustaka yang datang ke perpustakaan. Layanan Book Delivery

Service dapat menjadi solusi alternatif dalam meningkatkan citra positif perpustakaan di masa yang akan datang

Kata kunci: Perpustakaan, Inovasi, *Book Delivery Service*, Kepuasan Pemustaka, *New Normal*

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian dari berbagai macam perpustakaan yang ada. Wujud dari perpustakaan di perguruan tinggi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang berada di sekitar lingkungan perguruan tinggi dengan menyediakan bahan rujukan (referensi), menyediakan peminjaman bahan pustaka yang tepat, ruang baca bagi para pemustaka, serta menyediakan jasa literasi informasi. Perpustakaan memberikan bentuk layanan publik yang memiliki fungsi menghimpun dan menyebarkan informasi bagi pemustaka atau masyarakat. Sebagai wadah penyedia informasi yang dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat tanggap, tepat dan akurat. Peran perpustakaan memberikan kebutuhan informasi bagi pemustaka dengan menyediakan sumber-sumber yang relevan, dengan pelayanan yang efektif (Nugrohadhi et al., 2016). Layanan perpustakaan adalah merupakan hal yang penting karena merupakan salah satu bentuk kenyamanan sekaligus menjadi sumber inspirasi bagi pemustaka untuk menambah ilmu dan wawasannya. Layanan perpustakaan yang tidak baik akan berdampak terhadap kenyamanan pemustaka (Zaharani & Primadesi, 2014). Pelayanan perpustakaan yang berkualitas tinggi akan membuat pemustaka merasa puas dan dapat menarik pengunjung. Hal ini mengubah sistem layanan perpustakaan dan informasi yang jauh lebih luas daripada meminjam buku, referensi, dan penelusuran informasi (Khaerah, 2020).

Penilaian layanan perpustakaan diterapkan untuk menentukan bagaimana pustakawan melayani kebutuhan dan harapan pemustakanya secara efektif dan efisien sekaligus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanannya untuk merekomendasikan cara-cara mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di sebuah perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan dinilai tergantung pada ketersediaan sumber informasi baik cetak maupun elektronik, layanan yang diberikan, pemanfaatan fasilitas oleh pemustaka, sumber daya informasi yang tertata dengan baik di rak, kegunaan katalog online dalam menyediakan akses ke koleksinya, kemampuan kerja sama antar pustakawan untuk menggunakan fasilitas yang tersedia dalam membawa sumber informasi dan layanan di perpustakaan. Kepuasan pemustaka akan kebutuhan serta layanan di perpustakaan perguruan tinggi merupakan tujuan utama perpustakaan dan pustakawan. Salah satu keberhasilan sebuah perpustakaan yaitu dapat diukur dengan melihat kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Baik atau tidaknya suatu perpustakaan berhubungan erat dengan bagaimana aktivitas pustakawan dalam memberikan suatu layanan kepada pemustaka. Dimana tingkat kepuasan pemustaka dapat diukur melalui penggunaan kuesioner atau wawancara.

Adanya pandemi Covid-19 mengakibatkan perkuliahan berjalan secara daring/online sedangkan kebutuhan bahan bacaan dan literatur untuk tugas kuliah dan tugas akhir juga beriringan. Menanggapi hal tersebut, perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya berinisiatif membuat inovasi berupa layanan sirkulasi peminjaman yang diantar ke rumah atau bertajuk *Book Delivery Service* dikarenakan sebagian literatur yang diperlukan untuk tugas belum ada bentuk digitalnya (Surabaya Tribunnews, 2020). Layanan *Book Delivery Service* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya ditujukan untuk seluruh sivitas akademika yaitu mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Layanan *Book Delivery Service* ini dilakukan sebagai salah satu bentuk layanan di perpustakaan dimana membantu atau memudahkan pemustaka yang membutuhkan referensi dalam menyusun tugas maupun belajar pada waktu masa pandemi maupun era new normal saat ini. Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan serta tingkat

kepuasaan pemustaka terhadap layanan *Book Delivery Service* di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

Berdasarkan penelusuran penulis, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan *delivery service* di perpustakaan, yaitu:

Penelitian pertama dengan judul “*Delivery Service* Pustakawan di Era New Normal” ditulis oleh Erna Fitri Widayati dan Pariyati. Penelitian ini berbicara mengenai inovasi perpustakaan sebagai pusat informasi dalam layanan kepada pemustaka. Pada era new normal saat ini, pustakawan berperan aktif dalam pemenuhan kebutuhan informasi, sehingga diperlukan inovasi terbaru seperti *Delivery Service*. Menurut penelitian ini, ada dua jenis layanan *Delivery Service*, yaitu informasi dalam bentuk digital dan fisik. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi sangat membantu pustakawan dalam meningkatkan penilaian layanan perpustakaan dengan lebih efisien dan efektif, salah satunya dengan layanan *Delivery Service* yang dibahas dalam penelitian ini (Widayati & Pariyanti, 2020).

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Achmad Halim Pamungkas yang berjudul “Inovasi Layanan “*Delivery Service*” Pada Perpustakaan Sekolah di Era Pandemi Covid-19”. Penelitian ini mengatakan bahwa inovasi *delivery service* sangat membantu perpustakaan dalam menghadapi era pandemic Covid-19. Kekurangan dari penelitian ini tidak adanya pemberitahuan pemesanan bahan pustaka dari pemustaka ke pustakawan baik melalui media sosial/alamat email/nomor whatsapp, tidak adanya pemberitahuan jadwal layanan *delivery service*, tidak adanya bukti berupa foto penyerahan bahan pustaka ke kurir dan bukti pengiriman foto tersebut ke pemustaka, dan pemustaka tidak menginformasikan ke pustakawan bahwa bahan pustaka sudah diterima (Pamungkas, 2022).

Penelitian ketiga dengan judul “Grab and Go Alternatif Layanan Peminjaman Buku Pustakalana Children’s Library di Masa Pandemi”. Kelebihan dari penelitian ini adalah memungkinkan pemustaka untuk menghemat waktu dengan mudah. Adanya layanan ini pasti akan mengurangi interaksi di luar dan risiko penyebaran COVID-19. Namun, layanan Grab and Go masih memiliki beberapa keterbatasan seperti pengisian data pribadi orang tua pemustaka dan jenis keanggotaan yang didaftarkan oleh pemustaka bertujuan untuk menyesuaikan dengan biaya keanggotaan, deposit anggota, biaya admin, biaya peminjaman buku setiap bulan sehingga diperlukan adanya pengembangan tambahan. Kesamaan konsep inovasi ini dengan *Delivery Service*, yaitu mengantarkan bahan pustaka kepada pemustaka dengan bantuan kurir atau pustakawan (Iskandar et al., 2021).

Berdasarkan kajian pustaka dari ketiga penelitian terdahulu, penulis melihat ada beberapa kesamaan permasalahan terkait *delivery service* yaitu pada era new normal saat ini, pustakawan berperan aktif dalam pemenuhan kebutuhan informasi, sehingga diperlukan inovasi terbaru seperti *Delivery Service*. Hasilnya menunjukkan bahwa *Delivery Service* sangat membantu pustakawan dalam meningkatkan penilaian layanan perpustakaan dengan lebih efisien dan efektif. Penelitian ini mengatakan bahwa inovasi *delivery service* sangat membantu perpustakaan dalam menghadapi era pandemic covid-19. Kesamaan konsep inovasi ini dengan *Delivery Service*, yaitu mengantarkan bahan pustaka kepada pemustaka dengan bantuan kurir atau pustakawan.

2. METODE

3.1 Lokasi penelitian

Penulis melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

3.2 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk mengukur besarnya layanan *Book Delivery Service* terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya. Untuk itu penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Analisis deskriptif kuantitatif mengolah data dengan menyusun secara sistematis dalam bentuk angka atau persentase mengenai subjek penelitian, sehingga dapat mencapai kesimpulan umum (Agung, 2012). Data yang dikumpulkan melalui kuisisioner diproses melalui analisis deskriptif kuantitatif.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan sistem metode sebagai berikut dalam pengumpulan data yaitu:

3.3.1 Kuesioner

Menurut Sulisty-Basuki (2006, p. 144) Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis, yang bisa diisi oleh responden sendiri atau oleh pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan mencatat respons yang diberikan oleh responden. Pada penelitian ini penulis menggunakan pertanyaan kuesioner tertutup yaitu pertanyaan yang menyangkut pendapat responden yang sebenarnya, dimana responden diminta memilih jawaban dari sejumlah alternatif dalam menjawab pertanyaan. Keuntungan kuisisioner tertutup ini adalah mudah dianalisis, mudah diselesaikan, dan mampu memberikan jawaban yang bisa dijangkau.

3.4 Populasi dan sampel

Sulisty-Basuki (2006, p. 182) berpendapat bahwa Populasi merupakan seluruh objek atau subjek yang menjadi fokus dari penelitian atau studi yang dilakukan. Data populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pemustaka yang menggunakan layanan *Book Delivery Service* di Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

Sampel merupakan bagian dari populasi dimana dianggap dapat mewakili dari populasi tersebut. Untuk menentukan besarnya sampel jika jumlah subjek kurang dari 100, disarankan untuk mengambil seluruh subjek agar penelitian dapat mencakup seluruh populasi, yang disebut sebagai penelitian populasi. Namun, jika jumlah subjek lebih besar dari 100, sekitar 10-15% atau 20-25% dari populasi dapat diambil sebagai sampel untuk penelitian (Arikunto, 2002, p. 112). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sampel dari semua populasi yang berdasarkan data layanan *Book Delivery Service* di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan atribut- atribut yang mempengaruhi kualitas layanan *Book Delivery Service* terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

3.6 Pengolahan dan teknik Analisis Data

Menurut Hasan (2006, p. 24), pengolahan data adalah tahap dalam menghasilkan ringkasan data atau angka-angka penting dengan menerapkan metode atau formula yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sudjana (2001, p. 128), pengolahan data bertujuan untuk mengtransformasi data awal hasil pengukuran menjadi data yang lebih rapi dan teratur, sehingga memberikan panduan bagi analisis lebih mendalam dan studi lebih lanjut.

Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan proses pengolahan data yaitu:

3.6.1 Pemberian nilai (*score*)

Dalam memberikan nilai, penulis menggunakan skala likert yang merupakan salah satu cara dalam menentukan nilai (*score*). Pemberian penilaian ini menggunakan lima tingkatan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. *Bad*, diberikan nilai 1
- b. *Poor*, diberikan nilai 2
- c. *Fair*, diberikan nilai 3
- d. *Good*, diberikan nilai 4
- e. *Excellent*, diberikan nilai 5 (Sudjana, 2001, p. 106)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Prosedur layanan *Book Delivery Service*

Pemustaka yang ingin meminjam koleksi harus memperhatikan beberapa ketentuan sebagai berikut, yaitu:

- Pemustaka merupakan sivitas akademika Universitas Ciputra Surabaya yang berada di area Jawa dan Bali
- Koleksi yang ingin dipinjam tersedia di online katalog
- Pemustaka berkoordinasi dengan pustakawan yang bertugas melalui *whatsapp*
- Pustakawan menyiapkan dan menginput koleksi yang akan dipinjam
- Pustakawan menyerahkan koleksi kepada kurir/*driver* ojek online

3.2. Pengaruh layanan *Book Delivery Service* terhadap kepuasan pemustaka

Untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya telah diterapkan kuisioner kepuasan melalui *Ciputra Information System*. Tingkatan kepuasan tersebut meliputi:

- Bad*: menggambarkan pemustaka sangat kecewa terhadap layanan yang diterima
- Poor*: menggambarkan pemustaka kecewa terhadap layanan yang diterima
- Fair*: menggambarkan pemustaka tidak merasakan puas atau tidak puas terhadap layanan yang diterima (*flat*).
- Good*: menggambarkan pemustaka puas terhadap layanan yang diterima
- Excellent*: menggambarkan pemustaka sudah sangat puas atau gembira terhadap layanan

Tanggapan responden pada tabel dibawah ini merupakan data kuisioner yang diambil selama satu tahun ajaran semester 2021/2022 (Agustus 2021 – Juli 2022)

Tabel 1. Kepuasan pemustaka

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	<i>Bad</i>	0	0%
2	<i>Poor</i>	0	0%
3	<i>Fair</i>	3	0,73%
4	<i>Good</i>	35	8,52%
5	<i>Excellent</i>	373	90,75%
Total		411	100%

Sumber: data yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 90,75% responden sangat puas/*excellent*, 8,52% responden yang puas/*Good* dan sebanyak 0,73% responden yang tidak puas/*fair* terhadap layanan *Book Delivery Service* di perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya.

Berdasarkan teori diatas, bahwa penentuan kepuasan pemustaka didasarkan atas kualitas pelayanan yang sesuai harapan dari pemustaka, maka suatu perpustakaan perlu meningkatkan kemampuan atas pelayanannya. Kemudahan layanan yang diberikan kepada pemustaka agar informasi yang dibutuhkan terpenuhi dapat diberikan dengan cara pinjam antar yang didasarkan atas faktor tertentu sehingga menyebabkan tidak bisa datang ke perpustakaan, bahkan layanan perpustakaan pesan antar dapat mengantarkan koleksi yang dibutuhkan melalui kurir atau memanfaatkan aplikasi pengantaran

secara online untuk mengantarkan koleksi yang dibutuhkan ke tempat tinggal pemustaka. Kepuasan pemustaka terhadap pemakaian produk atau jasa layanan didasarkan pada tiga perihal, pertama atas perasaan yang timbul, kedua didasarkan pada respon atas evaluasi persepsi sebelum dan setelah menggunakan produk layanan, dan ketiga, didasarkan hasil atas harapan sehingga muncul kekecewaan jika kinerja dibawah harapan dan puas atau gembira jika hasil melebihi harapan.



Gambar 1. Layanan perpustakaan pesan antar dapat mengantarkan koleksi yang dibutuhkan melalui kurir atau memanfaatkan aplikasi pengantaran secara online untuk mengantarkan koleksi

Pada penelitian ini, dapat digambarkan bahwa mayoritas pemustaka merasa sangat puas/*excellent* terhadap layanan *Book Delivery Service*. Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya memberikan layanan ini untuk menjawab kebutuhan pemustaka akan informasi yang dibutuhkan untuk proses belajar mengajar. Layanan ini menjangkau area Jawa dan Bali dikarenakan mayoritas pemustaka berada di daerah sekitar pulau Jawa dan Bali.

Adapun respon cepat dari pustakawan sangat diapresiasi oleh pemustaka, hal ini dirasakan oleh pemustaka dalam meminjam koleksi seperti cepatnya proses mulai dari komunikasi perihal ketersediaan koleksi antar pemustaka dengan pustakawan, proses mendata koleksi yang dipinjam melalui sistem, proses *packing* yang memenuhi standar keamanan dan keselamatan koleksi (koleksi dibungkus plastik *zip*, kemudian diberi *paperbag* dan *quote* “*happy reading*”, dan dibungkus dengan menggunakan *bubblewrap*), proses penyerahan sekaligus pengambilan koleksi oleh kurir/*driver* ojek online dan proses menginformasikan ke peminjam bahwa koleksi sudah diserahkan ke kurir/*driver* ojek online.



Gambar 2. Kemasan koleksi yang akan dikirim untuk layanan Book Delivery Service

Disini penulis mengambil gambaran bahwa perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya telah berupaya memberikan layanan *Book Delivery Service* dengan baik bahkan melebihi dari apa yang diharapkan oleh pemustaka dengan memberikan kemudahan dalam mengakses koleksi fisik tanpa harus berkunjung ke perpustakaan yaitu menggunakan jasa kurir atau ojek online untuk

mengantarkan koleksi yang dibutuhkan sampai ke tempat tinggal pemustaka. Layanan *Book Delivery Service* yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya juga dapat memberikan kepuasan tersendiri bahkan melebihi harapan bagi pemustaka.

4. SIMPULAN

Peran aktif pustakawan di era new normal ini sangat penting, salah satunya dengan inovasi layanan *Book Delivery Service*, agar pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka dapat terfasilitasi meskipun terkendala jarak fisik. Dari layanan *Book Delivery Service* diperoleh respon sangat puas/excellent sebanyak 90,75% responden. Layanan ini untuk menjawab kebutuhan pemustaka yang tidak dapat berkunjung sekaligus upaya untuk mengurangi kepadatan pemustaka yang datang ke perpustakaan. Ditambah dengan adanya respon cepat dari tahap koordinasi antara pustakawan dengan pemustaka sampai dengan proses pengiriman koleksi. Layanan *Book Delivery Service* dapat menjadi solusi alternatif dalam meningkatkan citra positif perpustakaan di masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis ingin memberikan beberapa saran terkait dengan layanan *Book Delivery Service* kepada perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya, sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kuantitas promosi baik melalui sosial media maupun saat mengisi kelas literasi informasi
- b. Melakukan kerjasama dengan program studi perihal sosialisasi layanan *Book Delivery Service* ke pemustaka
- c. Melakukan kerjasama dengan GrabExpress dalam mengantar layanan *Book Delivery Service* ke pemustaka di area Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik
- d. Menambah banyak koleksi buku dengan tahun terbit terbaru

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A. G. (2012). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. UNDIKSHA.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. PT. Rineka Cipta.
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara.
- Iskandar, Z. F., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & CMS, S. (2021). Grab and go alternatif layanan peminjaman buku Pustakalana Children's Library di masa pandemi. *Informatio: Journal of Library and Information Science*, 1(1), 83. <https://doi.org/10.24198/inf.v1i1.31740>
- Khaerah, U. (2020). Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar. *Jupiter*, XVII (1), 73–89. <file:///C:/Users/user/Downloads/11331-Article%20Text-35184-1-10-20200924.pdf>
- Nugrohadhi, A., Ulum, A., Rahmawati Dian Hapsari, A., Puspita Dewi, D., Fatmawati Heri Kurniawan, E., Wijaya Antasari, Indah, Kurnia Sholihah, I., Farugdiyah, M., Mursyid Murniaty, M., Retno Widuri, N., Hasanah Rahmawati Rina Munazar, N., Sarwono, Indarwati, S., Kadarini, S., Yuanah, S., Anawati, S., Sunarsih, Puswasih, I., Hardiningtyas Wahid Nashihuddin, T., ... Nurjanah, Y. (2016). *Personal Branding Pustakawan*. http://eprints.undip.ac.id/75061/1/Personal_branding_Pustakawan2016.pdf
- Pamungkas, A. H. (2022). Inovasi Layanan “Delivery Service” Pada Perpustakaan Sekolah di Era Pandemi Covid-19. *Tibanndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(2), 160. <https://doi.org/10.30742/tb.v6i2.2557>
- Sudjana, N. (2001). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru.
- Sulistyo-Basuki. (2006). *Metode penelitian*. Wedatama Widya Sastra.
- Surabaya Tribunnews. (2020, April 30). *Universitas Ciputra Layani Pinjam Buku Perpustakaan Secara Online Untuk Tugas Kuliah dan Skripsi*. Surabaya.Tribunnews.Com. <https://surabaya.tribunnews.com/2020/04/30/universitas-ciputra-layani-pinjam-buku-perpustakaan-secara-online-untuk-tugas-kuliah-dan-skripsi>

- Widayati, E. F., & Pariyanti. (2020). Delivery Service Pustakawan Di Era New Normal. *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 12(2), 152–170. <file:///C:/Users/user/Downloads/Delivery%20Service%20Pustakawan%20di%20Era%20New%20Normal.pdf>
- Zaharani, R., & Primadesi, Y. (2014). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 3(1), 152–158. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/5719/4482>