

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN LAYANAN MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UIN SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA

Rahmatulaila Ramadhani¹, Ida Suryani Wijaya², Sumarno³

UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

rahmatullailaramadhani@gmail.com¹, idasuryaniwijaya@uinsi.ac.id²,
sumarnodharmo@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan, dimulai dari proses staffing yang terstruktur dan berfokus pada kualifikasi akademik serta pengalaman dianggap esensial, terutama dalam hal penambahan staf dan evaluasi berkala. Pengembangan kompetensi melalui pelatihan dan evaluasi kinerja dibutuhkan untuk memastikan perbaikan yang berkelanjutan. Dari segi kualitas layanan, fasilitas perpustakaan yang terawat, pembaruan koleksi, dan lingkungan yang nyaman meningkatkan kenyamanan pengunjung. Empati dalam pelayanan juga tampak melalui perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa dan penciptaan lingkungan belajar yang nyaman. Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini bahwa manajemen sumber daya manusia yang efektif dan fasilitas perpustakaan yang baik sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama melalui proses staffing yang terstruktur dan pengembangan kompetensi staf. Empati dalam pelayanan dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa juga berkontribusi dalam menciptakan lingkungan belajar yang nyaman.

Kata Kunci: Manajemen, Sumber Daya Manusia

Abstract

Research shows that human resource management plays a crucial role in improving service quality, starting with a structured staffing process that focuses on academic qualifications and experience, which are considered essential, especially in terms of staff recruitment and periodic evaluations. Competency development through training and performance evaluations is needed to ensure continuous improvement. In terms of service quality, well-maintained library facilities, updated collections, and a comfortable environment enhance visitor comfort. Empathy in service is also evident through attention to student needs and the creation of a comfortable learning environment. Thus, the conclusion of this study is that effective human resource management and good library facilities are crucial in improving service quality, especially through a structured staffing process and staff competency development. Empathy in service and attention to student needs also contribute to creating a comfortable learning environment.

Keyword: Human Resource, Management

Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi memegang peranan krusial sebagai jantung akademik yang mendukung pencapaian Tri Dharma Perguruan Tinggi, yakni pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam konteks ini, Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, sebagai universitas Islam negeri pertama di Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan informasi yang optimal bagi civitas akademika, khususnya mahasiswa. Kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan koleksi atau infrastruktur fisik, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas manajemen sumber daya manusia yang menggerakkan operasionalnya.

Manajemen SDM yang baik mencakup serangkaian praktik mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan, hingga pemeliharaan karyawan. Lussier dan Hendon (2018) menekankan bahwa keberhasilan organisasi sangat bergantung pada proses SDM yang terencana dan terintegrasi. Dalam konteks perpustakaan, staf adalah garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pengguna, memberikan panduan, serta mengelola koleksi dan teknologi. Oleh karena itu, kompetensi, motivasi, dan kesejahteraan staf perpustakaan secara langsung berkorelasi dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Di sisi lain, kualitas layanan itu sendiri dapat dievaluasi melalui berbagai dimensi. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan model Service Quality (SERVQUAL) yang mengidentifikasi lima dimensi utama:

Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dimensi-dimensi ini menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk menilai sejauh mana layanan perpustakaan memenuhi atau melampaui harapan mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana praktik manajemen SDM di Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda khususnya dalam aspek staffing, developing and managing, dan compensating memengaruhi dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan mahasiswa berdasarkan kelima dimensi SERVQUAL. Pemahaman yang komprehensif ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen perpustakaan untuk mengoptimalkan pengelolaan SDM demi layanan yang lebih prima.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dipilih untuk menganalisis secara mendalam manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan layanan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih kaya dan kompleks mengenai praktik-praktik manajemen sumber daya manusia, seperti Staffing, Developing and Managing, serta Compensating serta pada kualitas pelayanan yang menekankan pada aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini berfokus pada bagaimana berbagai aspek manajemen sumber daya manusia dalam memberikan kualitas layanan perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda bagi mahasiswa.

Adapun sumber data dari penelitian terkait manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda didapatkan melalui:

1. Kepala UPT Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda
2. Karyawan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda
3. Mahasiswa UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

a. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sangat penting dalam penelitian manajemen sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

Observasi digunakan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai interaksi antarpegawai, proses kerja, serta efektivitas layanan yang diberikan. Melalui pengamatan secara langsung, peneliti dapat memahami kondisi nyata di lapangan, termasuk bagaimana manajemen sumber daya manusia diterapkan dalam kegiatan sehari-hari di perpustakaan. Observasi ini mendukung pengumpulan data empiris yang objektif karena menggambarkan situasi apa adanya tanpa campur tangan dari subjek yang diamati.

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mendalam dari para narasumber kunci, seperti kepala perpustakaan, staf, dan pengguna layanan. Wawancara bertujuan memahami perspektif personal mengenai bagaimana pengelolaan sumber daya manusia di perpustakaan tersebut memengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan. Dalam wawancara, pertanyaan yang terstruktur dan semi-terstruktur memungkinkan peneliti mengeksplorasi lebih dalam pemahaman, pengalaman, serta tantangan yang dihadapi oleh manajemen perpustakaan dalam mengelola sumber daya manusia.

Teknik dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen-dokumen resmi yang relevan, seperti laporan tahunan, data kepegawaian, panduan kerja, dan kebijakan perpustakaan. Melalui dokumentasi, peneliti dapat memperoleh data historis serta prosedur yang digunakan dalam manajemen sumber daya manusia. Informasi ini bermanfaat untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara serta memberikan landasan yang kuat dalam analisis data. Secara teori, kombinasi ketiga teknik ini mendukung triangulasi data, yang meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian, dengan memberikan pandangan yang komprehensif mengenai manajemen SDM di perpustakaan tersebut.

b. Teknik Analisis Data

Metode analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana sangat cocok untuk menganalisis data penelitian terkait manajemen sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Model ini melibatkan empat tahap utama, yaitu pengumpulan data (data collection), kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification).

1. Data Collection (Pengumpulan Data)

Pada tahap awal ini, data dikumpulkan melalui berbagai teknik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul akan mencakup berbagai aspek tentang pengelolaan sumber daya manusia di perpustakaan, mulai dari pola kerja, interaksi antar pegawai, hingga kebijakan manajemen. Semua data tersebut akan menjadi bahan mentah yang kaya untuk dianalisis. Dalam penelitian ini, penting untuk mencatat dan mendokumentasikan setiap temuan dengan baik agar dapat dianalisis lebih lanjut.

2. Data Condensation (Kondensasi Data)

Tahapan ini melibatkan proses mereduksi atau menyederhanakan data yang telah terkumpul. Mengingat banyaknya data yang dikumpulkan, tidak semua informasi relevan dengan tujuan penelitian. Proses kondensasi data melibatkan pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang paling relevan terkait manajemen sumber daya manusia di perpustakaan. Misalnya, dari wawancara dan observasi, peneliti dapat fokus pada aspek-aspek seperti pengembangan kompetensi pegawai, pembagian tugas, dan sistem penghargaan. Kondensasi ini membantu peneliti menemukan pola atau tema utama yang muncul dari data mentah, sehingga analisis lebih terarah.

3. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data diringkas, tahap berikutnya adalah menyajikannya dalam bentuk yang lebih sistematis dan mudah dipahami. Penyajian data bisa dalam bentuk matriks, tabel, diagram, atau teks naratif. Dalam konteks penelitian manajemen sumber daya manusia, data dapat disajikan untuk menunjukkan keterkaitan antara kebijakan manajemen sumber daya manusia dengan kinerja perpustakaan, efektivitas kerja staf, atau kualitas layanan kepada pengguna. Penyajian ini membantu peneliti dan pembaca melihat pola-pola yang relevan secara lebih jelas, serta memungkinkan dilakukan analisis lebih lanjut. Misalnya, dalam penyajian data dapat terlihat apakah ada hubungan antara pengelolaan kinerja pegawai dengan peningkatan layanan perpustakaan.

4. Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan berdasarkan data yang telah diproses. Kesimpulan ini dapat berupa pemahaman tentang bagaimana manajemen sumber daya manusia di perpustakaan memengaruhi kinerja institusi dan kualitas layanan kepada pengguna. Kesimpulan yang diambil harus terus diverifikasi selama proses penelitian untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Dalam konteks ini, peneliti dapat menguji kesimpulan dengan membandingkannya dengan data lain yang relevan atau dengan teori manajemen sumber daya manusia yang sudah ada. Misalnya, jika ditemukan bahwa program pelatihan pegawai memiliki dampak positif terhadap pelayanan, kesimpulan tersebut perlu diperiksa ulang melalui analisis yang lebih dalam atau data tambahan.

Model analisis data interaktif ini memungkinkan peneliti untuk terlibat dalam proses analisis secara dinamis dan terus-menerus selama penelitian berlangsung. Tiap tahapan saling berhubungan dan memperkaya pemahaman peneliti terhadap fenomena manajemen sumber daya manusia di perpustakaan yang sedang dikaji.

Pembahasan

Berbagai institusi pendidikan, termasuk perpustakaan perguruan tinggi, memainkan peran penting dalam mendukung pencapaian akademik mahasiswa. Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda merupakan salah satu fasilitas vital yang berfungsi sebagai pusat informasi dan pembelajaran bagi sivitas akademika. Dalam rangka memberikan layanan yang optimal kepada mahasiswa, manajemen sumber daya manusia (SDM) di perpustakaan memegang peran sentral. SDM yang dikelola dengan baik, mulai dari kompetensi staf, sistem pelayanan, hingga kualitas interaksi dengan pengguna, akan sangat berdampak kepada kepuasan dan efektivitas layanan perpustakaan.

Berikut ini ialah pemaparan terkait hasil penelitian berdasarkan dari beberapa indikator dalam menggali terkait manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang ada di UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

1. *Staffing* dalam Manajemen Sumber Daya Manusia

Proses dalam manajemen sumber daya manusia tidak lepas dari proses penempatan yang di mana hal tersebut juga diawali berdasarkan konsep perekrutan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang ada pada sebuah organisasi. Sebagaimana yang dilakukan oleh perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, melalui wawancara dengan kepala perpustakaan menunjukkan bahwa staf perpustakaan mengikuti prosedur standar perguruan tinggi negeri, termasuk seleksi terbuka, pengumuman lowongan, seleksi administrasi, ujian tertulis atau tes keterampilan, dan wawancara untuk Pegawai Negeri Sipil.

2. *Developing and Managing* dalam Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Perpustakaan berfokus pada merekrut staf kompeten dan menyediakan pelatihan berkelanjutan untuk memastikan keterampilan dan pengetahuan mereka memenuhi kebutuhan mahasiswa. Dengan program pelatihan yang efektif dan evaluasi kinerja rutin, perpustakaan menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan karir, mendorong staf untuk memberikan layanan terbaik, dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda secara aktif mengembangkan staf melalui program pelatihan berkala. Fokus pelatihan mencakup manajemen perpustakaan digital, pengelolaan koleksi, pelayanan pengguna, dan teknologi informasi. Selain pelatihan internal, staf juga didorong untuk mengikuti pelatihan eksternal dan seminar.

3. *Compensating* dalam Manajemen Sumber Daya Manusia

Aspek *compensating* atau kompensasi dalam manajemen sumber daya manusia sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Kompensasi yang adil dan memadai berfungsi sebagai insentif untuk memotivasi staf meningkatkan kinerja dan loyalitas mereka. Dengan memberikan penghargaan yang sesuai, perpustakaan dapat memastikan staf merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa. Oleh karena itu, peninjauan kompensasi dan kesejahteraan sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan staf dan mendukung pelayanan yang berkualitas tinggi. Dari pemaparan di atas dalam penelitian ini mengenai manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan layanan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. *Tangibles* dalam Pelayanan Perpustakaan

Tangibles atau aspek layanan fisik, sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Kondisi fisik perpustakaan, termasuk bangunan, furnitur, dan fasilitas, mencerminkan komitmen institusi dalam menciptakan lingkungan belajar yang nyaman bagi mahasiswa. Dengan mengelola aspek fisik secara efektif, perpustakaan dapat memenuhi harapan pengguna dan membangun citra positif sebagai pusat informasi yang berkualitas.

Hasil wawancara dengan kepala perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris menunjukkan komitmen perpustakaan dalam menjaga aspek fisik melalui pemeliharaan rutin dan perawatan berkala. Pemeriksaan terhadap bangunan, furnitur, dan peralatan teknologi dilakukan secara berkala, mencerminkan upaya untuk menyediakan lingkungan yang nyaman dan mendukung pengalaman layanan yang lebih baik bagi pengunjung.

Kepala perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris juga menyampaikan komitmen terhadap keandalan dalam layanan. Perpustakaan menjunjung prinsip keadilan dan kesetaraan, memastikan semua mahasiswa memiliki akses sama terhadap fasilitas. Sistem berbasis teknologi dan pelatihan staf untuk memberikan pelayanan yang adil dan profesional mendukung lingkungan yang terpercaya bagi pengguna.

Mahasiswa menunjukkan bahwa mereka merasa puas dengan layanan di perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Mahasiswa mengonfirmasi pernyataan kepala perpustakaan mengenai pelayanan yang setara tanpa diskriminasi, di mana setiap pertanyaan dijawab dengan perhatian dan adil. Hal ini mencerminkan komitmen perpustakaan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan, meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

Aspek keandalan dalam manajemen sumber daya manusia di Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sangat penting untuk peningkatan kualitas layanan. Keandalan layanan bergantung pada kemampuan staf dalam memberikan informasi akurat dan sistem pelayanan yang responsif. Dengan evaluasi berkala dan umpan balik pengguna, perpustakaan dapat memastikan bahwa layanan memenuhi standar yang ditetapkan. Hal ini menciptakan kepercayaan dan loyalitas di kalangan mahasiswa, serta mendukung lingkungan belajar yang lebih baik di kampus.

5. *Responsiveness* dalam Pelayanan Perpustakaan

Responsiveness adalah aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Kemampuan staf untuk merespons permintaan mahasiswa dengan cepat dan efektif menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat reputasi perpustakaan sebagai pusat informasi yang andal. Dengan fokus pada pelatihan staf, perpustakaan dapat memastikan setiap mahasiswa merasa dihargai dan didukung dalam pencarian informasi.

Sebagaimana perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris sangat responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Staf dilatih untuk merespons permintaan dengan cepat dan akurat, mendampingi mahasiswa dalam mencari referensi, serta memberikan informasi layanan. Layanan help desk juga tersedia untuk membantu mahasiswa yang membutuhkan bantuan lebih lanjut, menciptakan lingkungan yang mendukung dan memudahkan akses informasi.

Mahasiswa merasakan adanya mekanisme efektif untuk memberikan umpan balik di perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Pengalaman positif mereka, di mana umpan balik ditanggapi dengan serius, mencerminkan responsivitas staf. Hal ini mendukung pernyataan kepala perpustakaan bahwa perhatian terhadap suara mahasiswa penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian mengenai manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan layanan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas layanan. Proses staffing yang terstruktur dan berfokus pada kualifikasi akademik serta pengalaman sangat penting, terutama dengan kebutuhan penambahan staf dan evaluasi berkala. Pengembangan kompetensi melalui pelatihan dan evaluasi kinerja diperlukan untuk mendorong perbaikan berkelanjutan. Namun, terdapat tantangan dalam kompensasi, di mana kesenjangan antara kompensasi dan beban kerja serta kurangnya insentif finansial perlu diperhatikan. Dari segi kualitas fisik, fasilitas perpustakaan yang terawat dan modern, serta pembaruan koleksi buku memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Dalam hal reliabilitas, konsistensi pelayanan dan responsif terhadap keluhan menjadi nilai tambah. Responsiveness yang tinggi tercermin dari sistem umpan balik yang efektif dan efisiensi layanan. Selain itu, assurance dalam pelayanan diperkuat dengan SOP yang baik dan profesionalisme staf. Akhirnya, empati dalam pelayanan ditunjukkan melalui perhatian terhadap mahasiswa dengan disabilitas dan lingkungan belajar yang nyaman. Secara keseluruhan, pengelolaan yang baik dalam aspek staffing, developing and managing, serta compensating berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di perpustakaan tersebut.

REFERENSI

- Adamy, Marbawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik dan Penelitian*. Lhoksumawe: UNIMAL Press, 2016.
- Armstrong, M. *Performance management: Key strategies and practical guidelines*. London: Kogan Page, 2006. Diakses Januari 5, 2023.
- Asadu, B U. "Application of servqual model in the evaluation of quality of services in academic libraries in Nigeria." *International Journal of Library & Information ...* 9, no. 3 (2018): 1–19.
- Asogwa, Brendan E., Boniface U. Asadu, Jonas U. Ezema, Cyprian I. Ugwu, dan Ferdinand C. Ugwuanyi. "Use of SERVQUAL in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries." *Library Philosophy and Practice* 2014, no. 1 (2014): 5–22.
- Barfi, Kwaku Anhwere, Seth Kobina Parbie, Christopher Kwame Filson, Mathias Vondee Teye, Kwame Kodua-Ntim, dan Eunice Ayensu. "Assessing the quality of services at an academic library." *Heliyon* 9, no. e22449 (2023): 1–9.
- Bogdan, Robert, dan Sari Knop Biklen. *Qualitatif Research for Education: and Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon Inc., 1998.
- Bordoloi, Sanjeev, James Fitzsimmons, dan Mona Fitzsimmons. *Service Management*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España S.L., 2021.
- Bruhn, Manfred. *Quality Management for Services: Handbook for Successful Quality Management. Principles – Concepts*. New York: Springer, 2023.
- Charantimath, Poorinma M. *Total Quality Management*. New Delhi, India: Pearson Education, 2017.
- Coleman, Vicki, Yi Xiao, Linda Bair, dan Bill Chollett. "Toward a TQM paradigm: Using SERVQUAL to measure library service quality." *College and Research Libraries* 58, no. 3 (1997): 237–251.
- Dawilis, Yuni Nur. "Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau." *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan* 4, no. 2 (2022): 70–81.
- DeCenzo, David A., dan Stephen P. Robbins. *Fundamental of Human Resource Management*. Diedit oleh 10th. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2010.
- Einasto, Olga. "The Instrument for Evaluating the Academic Library E-Service

Quality.” *BibliothekForschungundPraxis* 41, no. 3 (2017): 308–318.

Farahmandian, Sepideh. “Perceived service quality and student satisfaction in higher education.” *IOSR Journal of Business and Management* 12, no. 4 (2013): 65–74.

Fida, Bashir Ahmad, Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi, dan Dharmendra Singh. “Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman.” *SAGE Open* 10, no. 2 (2020): 1–10.

Gathoni, Nasra, dan Thomas Van der Walt. “Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach.” *Journal of Librarianship and Information Science* 51, no. 1 (2019): 123–136.

Hasfera, Dian. “Library Service Quality dalam Mewujudkan Excellent Service untuk Kepuasan Pengguna.” *Buletin Al-Turas Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Syahid Jakarta* 24, no. 2 (2018): 293–309.

Jan, S U, M Zeeshan, dan A Reba. “Students Perceptions Regarding Quality of Library Services in The University of Peshawar.” *City University Research* ... 10, no. 3 (2020): 361–378.

Julhadi, dan Mahyudin Ritonga. “Human Resource Management in Islamic Educational Institutions to Improve Competitiveness in Society 5.0 Era.” *International Journal of Sustainable Development and Planning* 18, no. 2 (Februari 1, 2023): 611–619.

Khaola, Peter, dan Maleshoane Mabilikoane. “Perception of library service quality, satisfaction and frequency of use of library resources.” *Jnl Hum & Soc Sci* 7, no. 1 (2015): 44–52.

Kinya, Constance M, dan Kenya Daniel Muthee. “Relationship Between Service Quality and User Satisfaction in Academic Libraries: a Case of Kitui Campus and Machakos University, Kenya.” *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration* | 3, no. 11 (2022): 1–19. .

Kola, Blerim. “An Albanian Case Study On Measuring the Service Quality in An Academic Library.” *European Journal of Multidisciplinary Studies* 1, no. 1 (2016): 52.

Lussier, Robert N., dan John R. Hendon. *Human Resource Management: Functions, Applications, and Skill Development*. 4th ed. London: SAGE Publications Inc., 2021.

Mahmood, Khalid, Shakil Ahmad, Shafiq Ur Rehman, dan Murtaza Ashiq.

- “Evaluating library service quality of college libraries: The perspective of a developing country.” *Sustainability (Switzerland)* 13, no.5(2021): 1–13.
- Masion, Jessa Mae A, dan Kirt Anthony R Diaz. “The Influence of Service Quality of Public Libraries on the Library User ’ s Engagement.” *PSYCHOLOGY AND EDUCATION: A MULTIDISCIPLINARY JOURNAL* 22, no. 4 (2024): 497–508.
- Mayende, Christine, Fredrick Mzee Awuor, dan Ben Namande. “Customer-Centric Service Provision in Academic Libraries in Universities: Systematic Literature Review.” *Technology and Investment* 12, no. 04 (2021): 217–239.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3th Editio. London: SAGE Publications, Inc, 2014.
- Msamula, Margaret Orech. “Service Quality in Academic Library: University Students’ Perspectives.” *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)* 3, no. 8 (2015): 23–33.
- Nitecki, Danuta A. “Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries.” *The Journal of Academic Librarianship* 22, no. 3 (1996): 181–190.
- Nugrahani, Romdha. “Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan sumber Daya Manusia Yang Berkualitas.” *Warta Perpustakaan Undip* 10, no. 2 (2017): 11–16.
- Okugya, Alfazazi Mohammed, dan Muhammad Umbungala Douglas. “Service Excellence Impact on Users Satisfaction and Workplace.” *TIMBOU- AFRICA ACADEMIC PUBLICATIONS* 12, no. 2 (2023): 47–58.
- Owens, Robert, dan Thomas Valesky. *Organizational Behavior in Education: Leadership and School Reform*. 11th ed. New York & London: Pearson, 2014.
- Parasuraman, A. P., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L Berry. “A multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1998): 12–40. Diakses Oktober 21, 2023. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.
- Pawar, Badrinarayan Shankar. *Employee Performance and Well-Being*. New York & London: Routledge, 2020.
- Pramesti, Tyas Wahyu, dan Tossapol Kiatcharoenpol. “Service quality assessment

of an academic library in Thailand using SERVQUAL.” *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, no. 2008 (2021): 2009–2020.

Prihadini, Diana. “The Implementation of Service Excellence in Public Sector: a Phenomenological Approach of Public Services in Jakarta.” *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences* 6, no. 1 (2018): 49–59.

Quinn, Brian. “Adapting service quality concepts to academic libraries.” *The Journal of Academic Librarianship* 23, no. 5 (1997): 359–369.

Reno Ardiansyah, Safta Wijaya, Muhammad Fauzan Rahadian, Sulastri, dan Hadi Supratikta. “Strategic Human Resources Management the Era of Society 5.0.” *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)* 3, no. 1 (November 15, 2022).

Robbins, Stephen P., dan Mary Coulter. *Management*. New York: Pearson, 2014.

Rumawas, Wehelmina. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Manado: UNSRAT Press, 2018.

Sarmah, Kakali, dan Sanjay Kumar Singh. “Assessment of Service Quality of Libraries in Higher Educations: A Review.” *Library Philosophy and Practice* 2021 (2021): 1–16.

Saufiyudin Omar Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin, Muhamad, Norlili Arshad Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin, Muhamad Saufiyudin Omar, Nurasyikin Mohd Salleh, dan Norlili Juwita Arshad. “The Influence of Library Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin.” *International Journal of Advanced Research in Education and Society* 3, no. 2 (2021): 74–81.

Sayekti, Retno, Muhammad Aditya, Tessa Simahate, dan Rina Devianty. “Evidence Based Library and Information Practice An Assessment of Information Control: Understanding Library Service Quality from Users ’ Perspectives Evidence Based Library and Information Practice Research Article An Assessment of Information Control:” *Evidence Based Library and Information Practice* 17, no. 2 (2022): 88–108.

Schweitzer, Linda, dan Sean Lyons. “The market within: A marketing approach to creating and developing high-value employment relationships.” *Business Horizons* 51, no. 6 (November 1, 2008): 555–565.

Sharma, Chitra, dan Sanjiv Kadyan. “Analyzing quality management move towards quality service in libraries.” *Research Journal of Library Sciences* 3, no. 4 (2015): 08–11.

- Singh, Vikas, M P Sharma, K Jayapriya, Bonda Kiran Kumar, Mr A Raj, Naveen Chander, dan B R Kumar. "Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review." *Journal of Survey in Fisheries Sciences* 10, no. 4S (2023): 3457–3464.
- Sopa Rosa Lubis, Achiriah Achiriah, dan Abdi Mubarak Syam. "Implementasi Service Quality Dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang." *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa* 2, no. 2 (2024): 286–297.
- Storey, John, Dave Ulrich, dan Patrick Wright. *Strategic Human Resource Management A Research Overview*. New York: Routledge, 2019.
- Sugiyono, ed. *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- SuryadinSuryadin,danMuhamadBadar."PeranManajemenPengelolaanSumber DayaManusiadalamMeningkatkanKualitasPelayananPublikpadaDinas PerpustakaanDanKearsipanDaerahKabupatenBima." *JurnalManuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis* 1, no. 4 (2023): 105–124.
- Tanjung, Bahdin Nur. "Human Resources (HR) In Education Management." *Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education (BirLE)Journal* 3,no.2(Mei10,2020):1240–1249.DiaksesNovember 7, 2023.
https://www.researchgate.net/publication/342389211_Human_Resources_HR_In_Education_Management.
- Tijan, F. "Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia pada Perpustakaan Universitas Kapuas Sintang." *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital* 1, no. 2 (2023): 62–72.
- Waters-Marsh, Terry, Stephen P. Robbins, dan Bruce Millett. *Organisational Behaviour*. New York: Pearson, 2004.
- Zamroni, Zamroni, dan Muhammad Fajri. "Excellent Service in The Perspective of Social Reconstruction: Public Perception and Expectation." *AL-TANZIM:JurnalManajemenPendidikanIslam* 6,no.4(2022):1079–1091.
- Zygiaris, Sotirios, Zahid Hameed, Mubarak Ayidh Alsubaie, dan Shafiq Ur Rehman."ServiceQualityand CustomerSatisfaction in thePost Pandemic World:AStudyofSaudiAutoCareIndustry." *FrontiersinPsychology* 13, no. March (2022): 1–9.