

**UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM PENGELOLAAN INFORMASI**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains
Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Oleh :
Sri Andayani
1805800

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

**UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM PENGELOLAAN INFORMASI**

Oleh

Sri Andayani

1805800

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Sains Informasi pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Sri Andayani

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Sri Andayani

1805800

UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM PENGELOLAAN INFORMASI

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Prof. Dr. Deni Darmawan, S.Pd., M.Si., M.I.Kom., MCE.

NIP. 19711128 199801 1 001

Pembimbing II



Angga Hadiapurwa, M.I.Kom.

NIP. 19880221 201504 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Perpustakaan dan Sains Informasi,



Dr. Hj. Linda Setiawati, M. Pd.

NIP.19690821 99412 2 001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di Masa Pandemi COVID-19 dalam Pengelolaan Informasi**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan

Sri Andayani
NIM 1805800

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat Rahmat serta Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di Masa Pandemi COVID-19 dalam Pengelolaan Informasi”**. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada suri tauladan kita yakni Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabatnya, tabi’in dan tabi’at, serta kita selaku umatnya hingga akhir zaman, *Aamiin Yaa Rabbal Alamiin*.

Maksud serta tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sains informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia. Dalam penelitian ini membahas mengenai Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia pada masa pandemi COVID-19 dalam pengelolaan informasi.

Peneliti menyadari bahwa pada penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan serta kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan peneliti. Maka dari itu, peneliti mengharapkan kritikserta saran yang dapat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya dan khususnya bagi peneliti.

Bandung, Agustus 2023

Sri Andayani

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji peneliti haturkan kehadirat Allah SWT. Atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Baginda Rasulullah SAW., juga kepada keluarganya, sahabatnya, dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin*.

Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya dukungan, arahan, serta bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada peneliti. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya terutama kepada orang tua, Mamah dan Bapak yang senantiasa memberikannya baik dalam bentuk moril maupun materil, kemudian untuk Adik saya juga yang selalu memberikan dukungan agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan cepat.

Peneliti juga ingin menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak yang selalu memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Linda Setiawati, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi FIP UPI dan juga telah membantu peneliti untuk melakukan *expert judgement* terhadap penelitian ini;
2. Bapak Prof. Dr. Deni Darmawan, S.Pd., M.Si., M.I.Kom., MCE., selaku dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingannya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
3. Bapak Angga Hadiapurwa, M.I.Kom., selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingannya serta dukungannya dari awal perkuliahan hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini;

4. Ibu Dinna Handini selaku Pranata Humas Ahli/PIC ULT Diktiristek yang telah membantu peneliti untuk melakukan *expert judgement* terhadap penelitian ini;
5. Ibu Hana Silvana, M.Si selaku dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi juga selalu bersedia untuk berdiskusi dan berbagi pengalaman serta ilmunya mengenai penelitian ini sehingga peneliti dapat menyusun skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu seluruh dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan jenjang pendidikan sampai memperoleh gelar sarjana sains informasi.
7. Bapak Riksa Permana, yang senantiasa mendukung dan membantu peneliti dalam proses administrasi penelitian dengan ramah dan responsif.
8. Pihak Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian mengenai unit layanan terpadu ketika pandemi COVID-19 serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh informan penelitian ini yang bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan proses wawancara bersama peneliti, serta memberikan jawaban dengan jelas dan lengkap.
10. Erwin Andriansyah yang senantiasa selalu menemani peneliti, mendukung serta terus memotivasi dan memberikan masukan yang positif untuk peneliti agar terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Anindia, Bella, Fakhri, Geugeut, Netsa yang senantiasa selalu mendengarkan peneliti dan selalu menyemangati dan memotivasi peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Teman-teman, dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

ABSTRAK

Sri Andayani (1805800). Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di Masa Pandemi COVID-19 dalam Pengelolaan Informasi. Skripsi Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia (2023).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh dampak dari pandemi yang disebabkan oleh COVID-19, survei kepuasan responden di Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia pada tahun 2020-2021, dan daftar prestasi yang dimiliki Unit Layanan Terpadu. WHO (World Health Organization atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi menyatakan bahwa pandemi dimulai pada tanggal 9 Maret 2020. Dengan adanya pandemi COVID-19 ini, banyak hal yang terhambat, mulai dari pekerjaan, ekonomi, pendidikan, hingga informasi. Sebagai penyedia layanan informasi publik Universitas Pendidikan Indonesia, tentu Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia juga harus memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna informasi tersebut. sebelum pandemi COVID-19 terjadi, para pencari informasi akan langsung datang ke tempat. Dengan adanya perubahan ini, walaupun dibantu dengan teknologi pasti ada saja beberapa hal yang mempengaruhi staf Unit Layanan Terpadu UPI. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Unit Pelayanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang, yaitu Kepala Seksi Layanan Informasi Publik, dan 5 staff Unit Layanan Terpadu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia di masa pandemi COVID-19 dalam pengelolaan informasi sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan indikator pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia kedepannya agar lebih termotivasi lagi dengan prestasi yang telah didapatkannya.

Kata kunci: Pandemi COVID-19, Pelayanan Informasi, Unit Layanan Terpadu,

ABSTRACT

Sri Andayani (1805800). *The Performance of the Integrated Service Unit of the Indonesian Education University during the COVID-19 Pandemic in Information Management. Thesis Of Library and Information Science Study Program. Faculty of Science Education. Universitas Pendidikan Indonesia (2023).*

This research is motivated by the impact of the pandemic caused by COVID-19, surveys of respondent satisfaction at the Integrated Service Unit of the Indonesian University of Education in 2020-2021, and the list of accomplishments owned by the Integrated Service Unit. WHO (World Health Organization or World Health Organization) officially stated that the pandemic began on March 9, 2020. With the COVID-19 pandemic, many things have been hampered, starting from work, the economy, education, to information. As a provider of public information services for the Indonesian University of Education, of course the Integrated Service Unit for the Indonesian Education University must also meet the information needs of the users of that information. before the COVID-19 pandemic occurred, information seekers would come directly to the place. With this change, even though it is assisted by technology, there are definitely a number of things that affect the staff of the UPI Integrated Service Unit. The purpose of this study was to determine the Integrated Service Unit of the Indonesian University of Education. The research method used for this research is a qualitative approach and descriptive method. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation studies. There were 6 participants in this study, namely the Head of the Public Information Services Section, and 5 staff from the Integrated Services Unit. The results of this study indicate that the Integrated Service Unit of the Indonesian University of Education during the COVID-19 pandemic in information management was running well and in accordance with public service indicators. The results of this study are expected to be able to provide recommendations to the Integrated Service Unit of the Indonesian University of Education in the future so that they are even more motivated by the achievements they have obtained.

Keywords: *COVID-19 Pandemic, Information Sevices, Integrated Service Units.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	12
1.2.1 Pernyataan Penelitian Umum.....	13
1.2.2 Pernyataan Penelitian Khusus.....	13
1.3 Tujuan	13
1.2.1 Tujuan Penelitian Umum	13
1.2.2 Tujuan Penelitian Khusus	13
1.4 Manfaat	13
1.2.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.2.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kinerja	16
2.1.1 Kinerja Unit Layanan Terpadu	16
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2.1.3 Unit Layanan Terpadu	20
2.1.4 Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia.....	21
2.2 Layanan Masa Pandemi COVID-19.....	22
2.2.1 Layanan Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia	22
2.3 Penelitian Terdahulu.....	25
2.4 Kerangka Berpikir	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian	33
3.2.1 Partisipan Penelitian.....	33
3.2.2 Tempat Penelitian	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Analisis Data	39
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Temuan Penelitian	43
4.2 Unit Layanan Terpadu Universitas Pendidikan Indonesia	44
4.3 Gambaran Karakteristik Partisipan.....	47
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.5 Pembahasan Penelitian	121
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	131
5.1 Simpulan.....	131
5.1.1 Simpulan Umum	131
5.1.2 Simpulan Khusus	132
5.2 Implikasi	133
5.3 Rekomendasi	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Survei Kepuasan Responden di ULT.....	4
Tabel 2. Survei Kepuasan Responden di ULT.....	33
Tabel 3. Prestasi ULT	36
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Wawancara.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Umum ULT UPI 2019

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

- 1.1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing
- 1.2 Surat Izin Penelitian
- 1.3 Surat Permohonan Expert Judgement
- 1.4 Surat Pernyataan Expert Judgement
- 1.5 Surat Pernyataan Cek Index Similarity
- 1.6 Catatan Bimbingan

Lampiran 2

- 2.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian
- 2.2 Pedoman Wawancara
- 2.3 Pedoman Studi Dokumentasi

Lampiran 3

- 3.1 Transkrip Wawancara (Open Coding)
- 3.2 Hasil Pengkodean Wawancara (Axial Coding)
- 3.3 Hasil Pengkodean Wawancara (Selective Coding)

Lampiran 4

- 4.1 Dokumentasi
- 4.2 Data Penulis

DAFTAR PUSTAKA

- Afida, A. (2011). *Sikap Pemustaka terhadap Layanan American Corner: Studi Kasus di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang*. (Tesis). Sekolah Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Bandung.
- Ahmadi, F., & Ibda, H. (2020). Konsep dan aplikasi literasi baru di era revolusi industri 4.0 dan society 5.0. In *konsep dan aplikasi literasi baru*. CV. Pilar Nusantara.
- Ajebomogun, F.O., & Ajebomogun, V.O. (2015). The Library's Role In Developing Information Literacy And Societal Growth. *International Journal Of Library And Information Science*,7(7).
- Aji, Ibnu. (2018). *Kupas Tuntas Jenis dan Pengertian Literasi. Literasi Adalah?*. Diakses dari: <https://gurudigital.id/jenis-pengertian-literasi-adalah/> . 29 Desember 2018.
- Akral. (2013). *Manajemen Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi*. Diakses dari: <https://sumbarprov.go.id/home/news/1483-manajemen-pengelolaan-informasi-dan-dokumentasi>
- Binus Univercity. (2020). *Beberapa Definisi Tentang Data, Informasi, dan Sistem Informasi Menurut Beberapa Ahli*. Diakses dari: <https://binus.ac.id/malang/2020/12/beberapa-definisi-tentang-data-informasi-dan-sistem-informasi-menurut-beberapa-ahli/>
- Bukit, P., Yamali, F.R., & Putri, H.T. (2022). Dampak COVID-19 Terhadap Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi Tahun 2021. *Jurnal Manajemen dan Sains (J-MAS)*, 7(1), 203. doi: <http://dx.doi.org/10.33087/jmas.v7i1.346>
- Deliani, D. (2021). *Literasi Adalah Kemampuan Menulis dan Membaca, Kenali Jenis dan Tujuannya*. Diakses dari: <https://perpustakaan.setneg.go.id/index.php?p=news&id=2550#:~:text=National%20Institute%20for%20Literacy%2C%20memberikan,memposisikan%20literasi%20secara%20kontekstual%20lingkungan>

- Elfia, D. (2010). *Persepsi Pemustaka terhadap Pelayanan Library Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. (Skripsi). Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Ersi, D.Y., Samuel, H. (2014). Analisis Crm, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Produk Ukm Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur. *Jurnal* 8(1).
- Fadilah, U. (2014). *Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak Di Provinsi Banten Tahun 2014*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang.
- Fadhli, R. (2015). *Pengelolaan Chinese Corner pada Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (Studi Kualitatif Mengenai Pengelolaan Chinese Corner pada Perpustakaan Institut Teknologi Nasional)*. Universitas Padjajaran.
- Fathoni, M.I. (2017). *Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Perpustakaan Dan Arsip Kota Salatiga Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengunjung*. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Filho, C.T., Stocker, F., & Toaldo, A.M.M. (2020). Public Service Performance From The Perspective Of Marketing And Innovation Capabilities. *Taylor & Francis Online: Public Management Review*, 24(4). doi: <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1856402>
- Fitryarini, I. (2016). Literasi Media Pada Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman. *Jurnal Komunikasi*, 8(1).
- Hamsinah, B. (2018). Pengaruh Produktivitas, Efisiensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Bagian Marketing Lempuk Syako Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 5(1), 37. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/Inovasi.v5i1.p28-46.1709>

- Hartati, S., Herrawati, N., & Listiani, E.I. (2013). Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura*.
- Haryanto, D., & Hadilinatih, B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu (ULT) Satu Pintu Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset Dan Teknologi Di D.I. Yogyakarta. *Jurnal Enersia Publika*, 6(2), 95.
- Hidayat, A. (2012). *Penelitian Kualitatif (Metode) : Penjelasan Lengkap*. [Online]. Diakses dari <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html>
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., Bahri, S. (2020). Studi Kasus Sistem Informasi Dan Pelayanan Administrasi Kependudukan Case Study Information System Of Population Administration Service. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(1).
- Ibda, H. (2018). Penguatan Literasi Baru Pada Guru Madrasah Ibtidaiyah Dalam Menjawab Tantangan Era Revolusi Industri 4.0. *Jrtie: Journal Of Research And Thought Of Islamic Education*, 1(2), 1–21.
- Ibda, H. (2019). Pembelajaran Bahasa Indonesia Berwawasan Literasi Baru Di Perguruan Tinggi Dalam Menjawab Tantangan Era Revolusi Industri 4.0 (Indonesian Learning Based New Literacy In University To Answer The Fourth Industrial Revolution Era). *Jalabahasa*, 15(1).
- Ibrahim, A. (2014). Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, 2(2).
- Imasari, K. & Nursalin, K.K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk. *Jurnal* 10(3).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Apakah Coronavirus dan COVID-19 itu?*. Diakses dari: <https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html>

- Khairuddin, W. (2013). Studi Tentang Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) Odah Etam Kaltim Dalam Menangani Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara Universitas Mulawarman*, 1(3).
- Komariah, N. (2010). *Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Layanan Informasi Di Perpustakaan*. Diakses dari: http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2010/08/aplikasi_customer_relationship_management.pdf
- Komisi Penyiaran Indonesia (KPI). (2011). *Gerakan Literasi Media Di Indonesia*. Rumah Sinema.
- Lestari, L. dkk. (2020). Efektifitas Kinerja Badan Layanan Umum Daerah Unit Layanan Terpadu Pelayanan Air Bersih (BLUD-UPT-PAB) Dalam Pengelolaan Air Bersih Di Pulau. *LPPM Prosiding Seminar Nasional Universitas Islam Syekh Yusuf*, 1(1).
- Marcelina, R.N. (2021). *Bedanya Endemi, Epidemii dan Pandemi*. Diakses dari: <https://ners.unair.ac.id/site/index.php/news-fkp-unair/30-lihat/808-bedanya-endemi-epidemi-dan-pandemi>
- Maski, M. (2014). Kolaborasi Metode Ceramah, Diskusi Dan Latihan Pada Materi Perkembangan Teknologi Untuk Meningkatkan Prestasi Belajar. *Pedagogia : Jurnal Pendidikan*, 3(1), 44. doi: <https://doi.org/10.21070/pedagogia.v3i1.55>
- Minghetti, V., & Celotto, E. (2014). Measuring Quality Of Information Services: Combining Mystery Shopping And Customer Satisfaction Research To Assess The Performance Of Tourist Offices. *Journal Of Travel Research*, 53(5), 580. doi: <https://doi.org/10.1177/0047287513506293>
- Mokodongan, A. (2010). Analisis Penerapan Program Customer Relationship Management Hubungannya Dengan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus: Swiss Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal* 7(4).
- Mujib, A. (2016). *Apa sih Literasi Itu?*. Diakses dari: <http://literasi.jabarprov.go.id/baca-artikel-954-apa-sih-literasi-itu.html>
- Ni'mah, I.T. (2017). *Penerapan Program Customer Relationship Management (CRM) Di Perpustakaan (Studi Deskriptif Pada Layanan Chinese Corner*

- UPT Perpustakaan Institut Teknologi Nasional*).(Skripsi). Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Nur Rizkah, S. (2016). *Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) (Studi Kasus: Kekerasan Seksual Di Kabupaten Sinjai)*.(Skripsi). Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Puteri, J. (2019). Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) Dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak Di Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau*, 6(1).
- Qalyubi, S. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI). Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Riani, N. (2017). Model Pencarian Informasi Guna Memenuhi Kebutuhan Informasi (Studi Literatur). *Jurnal Publis*, 1,(14).
- Rusmiana., Winaryo, S., & Limin, D.L. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Di Unit Layanan Terpadu LPMP Provinsi Kalimantan Tengah. *Equity in Education Journal (EEJ)*, 3(2), 81. doi: <https://doi.org/10.37304/eej.v3i2.3085>
- Saida, A.R.. (2015). Analisis Kinerja Pada Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*, 3(9).
- Saifuddin, R. (2021). Pengaruh Pandemi Terhadap Tata Kelola Pemerintahan; Studi Kasus Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Lampung. *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbang*, 9(03), 219. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.35450/jip.v9i03.272>
- Setiawati, I. E., & Andayani, F. (2020). Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah "Neo Politea" FISIP Universitas Al-Ghifari*, 1(2), 21.
- Setyawan, I.A. (2018). *Kupas Tuntas Jenis dan Pengertian Literasi*. [Online]. Diakses dari: <https://gurudigital.id/jenis-pengertian-literasi-adalah/>

- Sevina. (2020). *Pengertian Literasi Menurut Para Ahli, Tujuan, Manfaat, Jenis dan Prinsip*. Diakses dari: <https://sevima.com/pengertian-literasi-menurut-para-ahli-tujuan-manfaat-jenis-dan-prinsip/>
- Sihabudin, R, M. Susilana, R. Hadiapurwa, R. (2017). Evaluasi Layanan Dewasa Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Jawa Barat Menggunakan Libqual. *Jurnal Edulibinfo*, 4(2).
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. PT Refika Aditama.
- Silvana, H., Rullyana, G., & Hadiapurwa, A. (2019). Kebutuhan Informasi Guru Di Era Digital: Studi Kasus Di Sekolah Dasar Labschool Universitas Pendidikan Indonesia. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 40(2), 147. doi: <https://doi.org/10.14203/j.baca.v40i2.454>
- Silvana, T. Fitriawati, & Saepudin, E. (2017). Studi Tentang Kemampuan Literasi Informasi Di Kalangan Siswa Menengah Pertama. *Edulib*, 7. doi: <http://dx.doi.org/10.17509/edulib.v7i2.9488.g5876>
- Siriprasoetsin, P., Kulthida., Cholabhat. (2011). Factors Affecting Customer Relationship Management Practices In Thai Academic Libraries. *Journal: The International Information & Library Review*, 43(4).
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. pustaka pelajar.
- Sugianto, neria gracia. (2014). *Analisis Pengaruh Faktor Organisasi, Individu, dan Lingkungan terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Hotel Shangri-La Surabaya*.
- Sukmadinata, N. S. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Rosda Karya.
- Suriandi. (2018). *Peran Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) Dalam Menangani Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Kdrt) Di Kota Palangka Raya*. (Skripsi). Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, Palangka Raya.

- Susilowati, T., Agus S. (2012). Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Perpustakaan STIMIK Pringsewu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012, Yogyakarta.
- Suwarno, W. (2010). *Pengetahuan dasar kepastakaan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Taruna, N. N. (2021). *Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Dprd Kabupaten Jombang Dengan Sistem Work From Home (WFH)* [STIE PGRI Dewantara Jombang]. <http://repository.stiedewantara.ac.id/2004/>
- Tias, R.C., Meitiana, & Kristiani, T. (2021). Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management*, 2(3), 273. doi: <https://doi.org/10.37304/jem.v2i3.4388>
- Tim Peneliti Administrasi Publik FISIP UNPAD. (2014). *Laporan Akhir Evaluasi Sistem Tunjangan Kinerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. Diakses dari: <https://123dok.com/document/qvIm7rly-evaluasi-sistem-tunjangan-kinerja-provinsi-kepulauan-bangka-belitung.html>
- Wang, Mei-Yu (2007). Introducing CRM Into Academic Library. *Journal : Library Management*, 288(6/7).
- Wang, Q., & Niu, M. (2019). Exploring The Relationship Between Government Budget Information And Citizens' Perceptions Of Public Service Performance In China. *Taylor & Francis Online: Public Management Review*, 22(3). doi: <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1584234>
- Wang, X.Z.J. (2016). Improving Relations Between Users And Libraries: A Survey Of Chinese Academic Libraries. *Journal: The Electronic Library*, 34(4).
- Widyastuti, I. G. A. D., Haryanti, N. P. P., & Ginting, R. T. (2016). Literasi Informasi Pustakawan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka (Studi Deskriptif di Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta). *Jurnal Ilmiah D3 Perpustakaan*, 1(1).

- Widiyawati, A.T. (2019). Literasi Informasi Masyarakat Desa Paseban, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember Melalui Budaya Marung. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*,7(1).
- Wismaningtyas, T. A., & Kurniasih, Y. (2021). Analisis Ketercapaian Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Di Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus: Organisasi Perangkat Daerah Dan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Kota Semarang). *Journal Of Public Administration And Local Governance*, 5(1), 42. doi : <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i1.3850>