

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Fiza Diani

NIM. 180503057

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2023 M/1445 H**

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Oleh

FIZA DIANI

NIM. 180503057

**Mahasiswi Prodi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Humaniora**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd.
NIP:197902222003122001

Pembimbing II



Suraiya, S.Ag., M.Pd.
NIP:197511022003122002

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN NAGAN RAYA**

Telah Diuji Oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan **Dinyatakan**
Lulus Serta Diterima Sebagai Tanda Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal : Senin 18 Desember 2023 M
05 Jumadil Akhir 1445 H
di Darussalam-Banda Aceh

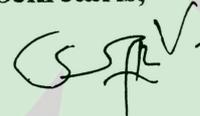
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 197902222003122001

Sekretaris,



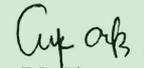
Suraiya, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197511022003122002

Penguji I,



Dr. Zubaidah, S.Ag., M.Ed.
NIP. 197004242001122001

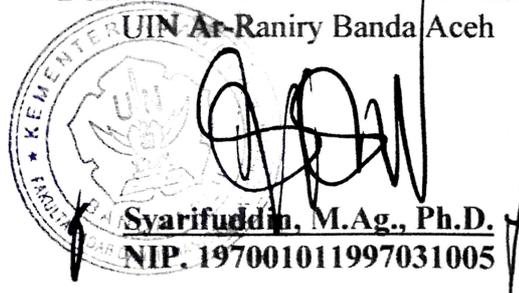
Penguji II,



Cut Putroe Yuliana, S.IP., M.IP
NIP. 198507072019032017

AR - RANIRY

Mengetahui
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Syarifuddin, M.Ag., Ph.D.
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fiza Diani
NIK : 1115036808000003
Tempat/Tanggal Lahir: Keude Linteung, 28 Agustus 2000
Alamat : Gampong Keude Linteung
Nomor HP : 0813 6107 9872
Alamat E-mail : fizadiani73@gmail.com

Dengan Sungguh-sungguh dan penuh kesadaran menyatakan bahwa saya:

1. Tidak terlibat dalam aktivitas /tindakan yang melanggar hukum, dan/atau mengikuti organisasi yang bertentangan dengan Ideologi Pancasila;
2. Seluruh pernyataan data dan informasi beserta dokumen yang saya lampirkan dalam berkas Permohonan Bantuan Biaya Pendidikan ini adalah benar; dan
3. Apabila diperlukan, saya bersedia memberikan informasi lebih lanjut untuk melengkapi dokumen permohonan ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh rasa bertanggung jawab. Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa pernyataan dan data/dokumen yang saya sampaikan tidak benar dan/atau ada pemalsuan, maka seluruh keputusan yang telah ditetapkan berdasarkan berkas tersebut batal berdasarkan hukum dan saya bersedia mengembalikan bantuan biaya pendidikan yang telah saya terima serta bersedia dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Suka Makmue, 30 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan

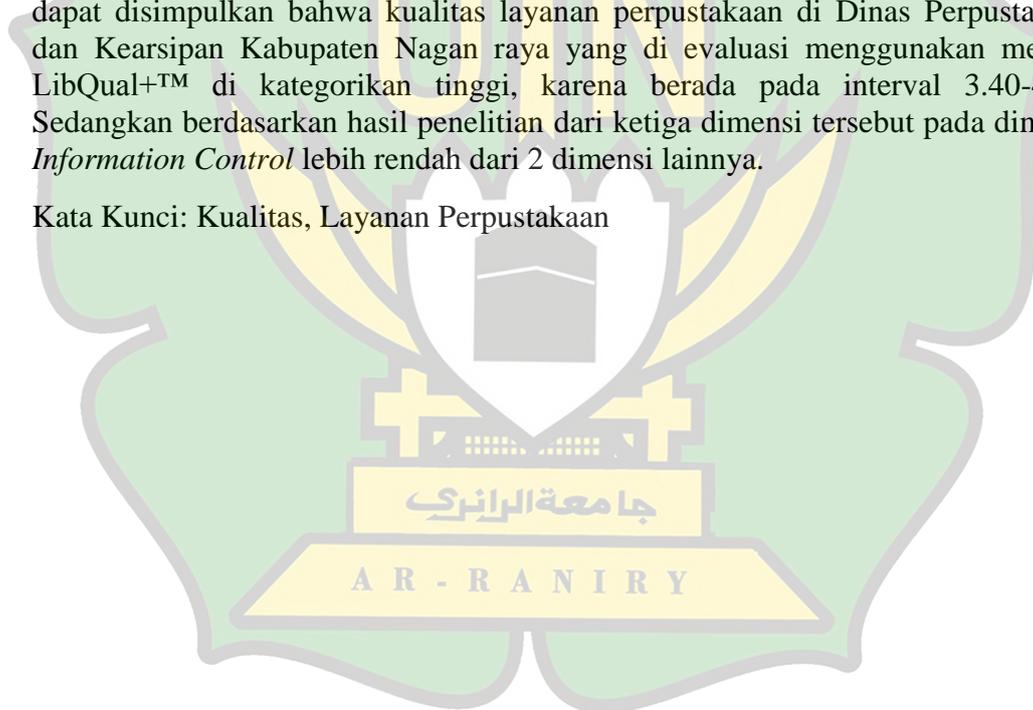


(Fiza Diani)

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya*”. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data melalui observasi, dan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* diperoleh nilai rata-rata 4.15 dikategorikan tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Kedua, dan dimensi *Information Control* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.14 dengan kategori tinggi sedangkan *Library as Place* diperoleh nilai 4.20 dengan kategori tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Dari hasil di atas ditarik kesimpulan bahwa dimensi *Library as Place* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4.22, sedangkan dimensi *Information Control* mendapatkan nilai rata-rata 4.14. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan raya yang di evaluasi menggunakan metode LibQual+™ di kategorikan tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian dari ketiga dimensi tersebut pada dimensi *Information Control* lebih rendah dari 2 dimensi lainnya.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan Perpustakaan



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat beserta Salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Alam Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana dan program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, adapun judul yang penulis ajukan adalah “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya”.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kepada orang tua penulis yang selalu mendukung dan mendo'akan serta memberikan motivasi dan kasih sayang yang tulus kepada penulis yang tidak pernah tergantikan atas jasa-jasa yang sudah diberikan.
2. Kepada Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yaitu bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.A.g
3. Kepada dekan Fakultas Adab dan Humaniora yaitu Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D.
4. Kepada kepala Prodi Ilmu Perpustakaan yaitu Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS
5. Ibu Nurrahmi, S.Pd.i., M.Pd. selaku pembimbing I yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat, serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Suraiya, S.Ag., M.Pd. selaku pembimbing II yang selalu mencurahkan perhatian, bimbingan, nasehat, arahan serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini

7. Kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kepada teman-teman program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, terimakasih atas kerjasamanya selama ini dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga dengan dukungan dan motivasi yang telah diberikan dari berbagai pihak di atas dapat menjadi ladang amal kebaikan di sisi Allah SWT. penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun segi isinya.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 05 September 2023
Penulis,

Fiza Diani
NIM. 180503057

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Masalah	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penjelasan Istilah.....	5
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Kualitas Layanan Perpustakaan	13
1. Pengertian Kualitas Layanan Perpustakaan.....	13
2. Fungsi dan Tujuan Layanan Perpustakaan	15
3. Standar Nasional Kualitas Layanan Perpustakaan	18
4. Macam-macam Jenis Layanan Perpustakaan	20
5. Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan	22
C. Metode Libqual	24
1. Pengertian Libqual.....	24
2. Dimensi Pengukuran Metode Libqual	26
3. Tujuan dan Manfaat Libqual	29
BAB III: METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Hipotesis.....	32
D. Populasi dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Validitas dan Realibilitas	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Penelitian	44
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan	70

BAB V : PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DOKUMENTASI PENELITIAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Skala Jawaban Angket	38
Tabel 3.2	: Indikator Kuesioner.....	39
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas Variabel X dan Variabel Y.....	50
Tabel 4.2	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y.....	51
Tabel 4.3	: Persentase jawaban responden tentang kunjungan perpustakaan	52
Tabel 4.4	: Indikator Pernyataan Sub <i>Variabel Affect of Service</i>	52
Tabel 4.5	: <i>Empathy</i> (rasa peduli)	53
Tabel 4.6	: <i>Responsiveness</i> (ketanggapan).....	54
Tabel 4.7	: <i>Responsiveness 2</i> (ketanggapan).....	55
Tabel 4.8	: <i>Assurance</i> (jaminan)	56
Tabel 4.9	: <i>Realibility</i> (keandalan)	57
Tabel 4.10	: Analisis Sub <i>Variabel Affect of Service</i>	58
Tabel 4.11	: Indikator Pernyataan Sub <i>Variabel Information Control</i>	59
Tabel 4.12	: Ketersediaan koleksi yang memadai.....	59
Tabel 4.13	: Akses Menemukan Koleksi.....	60
Tabel 4.14	: Akses Menemukan Koleksi 2.....	61
Tabel 4.15	: Kemutakhiran Koleksi	62
Tabel 4.16	: Ketiadaan Hambatan	63
Tabel 4.17	: Analisis Sub <i>Variabel Information Control</i>	64
Tabel 4.18	: Indikator Pernyataan Sub <i>Variabel Library as Place</i>	65
Tabel 4.19	: Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai.....	66
Tabel 4.20	: Suhu ruangan perpustakaan sudah cukup untuk membuat saya nyaman berada di perpustakaan.....	67
Tabel 4.21	: Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup untuk memudahkan saya membaca di perpustakaan.....	67
Tabel 4.22	: Layanan loker yang disediakan perpustakaan sudah cukup memadai	68
Tabel 4.23	: Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar	69
Tabel 4.24	: Ketenangan ruang belajar mendukung saya untuk belajar.....	70
Tabel 4.25	: Analisis Sub Variabel <i>Library as Place</i>	71
Tabel 4.26	: Hasil Analisis Keseluruhan Indikator Pada Sub Variabel <i>LibQual+TM</i>	73
Tabel 4.27	: Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya Menggunakan Metode <i>LibQual+TM</i> ...	73
Tabel 4.28	: Data 1 sampel.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 : Angket Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan menjadi salah satu kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat. Perpustakaan sebagai pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan layanan jasa lainnya. Ada beberapa jenis perpustakaan, yang membedakan jenis-jenis perpustakaan tersebut adalah tujuan, koleksi, masyarakat yang dilayani dan badan atau pihak yang berwenang menyelenggarakan perpustakaan tersebut.

Menurut IFLA *General Conference* tahun 1985, perpustakaan umum adalah sebuah perpustakaan yang didirikan dan dibiayai oleh pemerintah daerah atau dalam kasus tertentu oleh pemerintah pusat atau badan lain yang berwenang untuk bertindak, tersedia bagi masyarakat dan juga untuk siapa saja yang ingin menggunakannya tanpa bias atau diskriminasi.¹ Perpustakaan merupakan layanan penyedia informasi untuk menunjang pendidikan, penelitian serta memenuhi segala kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka.

Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat.² Jadi perpustakaan umum bebas digunakan untuk siapa saja yang membutuhkan.

¹ Ibrahim Bafadal, *Pengelola Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm 5

² Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hlm 32

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.³ Perpustakaan umum bisa digunakan untuk semua kalangan.

Untuk memenuhi segala kebutuhan setiap orang yang memanfaatkan perpustakaan, perpustakaan menyediakan berbagai jenis layanan. Dalam keadaan dimana koleksi dan fasilitas lain dari perpustakaan umum masih belum memadai dengan kebutuhan, paling tidak ada beberapa macam pelayanan kepada masyarakat yaitu seperti pelayanan sirkulasi (peminjaman), layanan referensi, layanan membaca di perpustakaan, layanan pemutaran film, layanan jasa dokumentasi, layanan jasa informasi, layanan jasa terjemahan, layanan pembuatan sari karangan, layanan silang layan serta layanan perpustakaan keliling.⁴

Untuk penyebaran informasi berdasarkan kebutuhan pemustaka, perpustakaan harus memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas dalam layanan perpustakaan merupakan hal mutlak yang harus di penuhi supaya pemustaka merasa puas. Kualitas layanan ialah suatu kesesuaian layanan supaya terpenuhinya kebutuhan pemustaka sesuai dengan yang diharapkan.⁵ Kesesuaian layanan dengan harapan perpustakaan akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pemustaka. Kebutuhan pemustaka akan terus mengalami perubahan, oleh karena itu kualitas layanan diharapkan mampu

³ Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan Pasal 1 Ayat 7.

⁴ Mastini Hardjoprakoso, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2017), hlm 91

⁵ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), hlm 83.

mengimbangi dengan kebutuhan pemustaka. Untuk mengukur kualitas layanan dalam suatu perpustakaan bisa menggunakan metode LibQual+™.

Metode LibQual+™ adalah suatu alat ukur yang dikembangkan dari ServQual+™ yang digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.⁶ Dimensi yang diukur meliputi kemampuan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan (*affect of service*), kontrol informasi seperti koleksi (*information of control*), dan tempat atau perpustakaan sendiri (*library as place*). Metode LibQual merupakan metode terbaru yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Penelitian evaluasi menggunakan LibQual merupakan bentuk dari pengontrolan kualitas sebagai upaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka.

Menurut Kyrillidou dimensi metode LibQUAL+™ yang terbaru terdiri dari tiga dimensi yakni *affect of services*, *information control* dan *Library as place*.⁷ Dimensi pertama dari metode LibQual+™ yang pertama yaitu *affect of services*, artinya menilai dari segi kemampuan pengetahuan dan kemampuan pustakawan. Dimensi ini juga memiliki beberapa point yang diukur, yaitu *assurance*

⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), hlm 33.

⁷ Martha Kyrillidou, "Item Sampling in Service Quality Assesment Surveys to Improve Response Rate and Reduce Respondent Burden: "LibQual+™ Lite" Rondonized Control Trial (RCT)." (PhD diss., University of Illinois, 2009), hlm 2. <https://core.ac.uk/download/pdf/4823555.pdf>

(pengetahuan), *Empathy* (rasa peduli), *Responsive* (tanggap), dan *Realibility* (memberikan janji dan harapan).

Dimensi kedua, *information of control* yaitu mengukur dan menilai melalui kontrol informasi seperti koleksi. Kualitas layanan perpustakaan juga di ukur dari ketersediaan koleksi yang berada di perpustakaan tersebut. Dimensi ketiga, *library as place* yaitu mengukur dan menilai perpustakaan sebagai sebuah tempat. Dimensi ini juga menilai fasilitas dan suasana ruang dari perpustakaan.

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya. Perpustakaan ini berada di bawah pengawasan dan dikelola oleh pemerintah kabupaten Nagan Raya, dengan tujuan meningkatkan literasi membaca di semua kalangan. Perpustakaan dan Kearsipan nagan raya memiliki ruangan dengan luas 40 x 40 m, memiliki koleksi buku sebanyak 25.000 eksemplar yang terdiri dari berbagai macam judul buku. Koleksinya bervariasi seperti buku, jurnal baik tercetak maupun elektronik. Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya juga menyediakan komputer yang bisa digunakan oleh pemustaka untuk menelusuri informasi kebutuhannya dan lima petugas yang merupakan pustakawan dan karyawan perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Nagan Raya menunjukkan bahwa layanan perpustakaan masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka secara maksimal berdasarkan metode libqual. Hal ini dapat dilihat dari kondisi ruang sudah semakin luas namun pencahayaannya masih kurang baik, pelayanan referensi dan sirkulasi masih dilakukan dengan cara konvensional sehingga pengguna masih sangat kesulitan

dalam mengakses berbagai informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya yang dikaji dengan menggunakan indikator metode libqual meliputi *Affect of Service* (kinerja pustakawan dalam pelayanan), *Information Control* (kualitas dan akses informasi) dan *Library as Place* (fasilitas perpustakaan). Dapat dilihat berdasarkan observasi dan wawancara singkat yang dilakukan penulis dengan pemustaka. Pemustaka mengeluh adanya layanan OPAC tetapi tidak berfungsi, tidak tersedianya layanan *website* resmi yang dapat diakses secara online dalam mencari informasi mengenai koleksi yang terdapat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya.⁸ Koleksi yang masih kurang dan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka, serta dari segi akses informasi dalam hal peralatan koneksi wifi yang kurang cepat dan persebaran kurang merata.⁹ Kenyataan bahwa adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan yang diharapkan, perlu dikaji lebih dalam sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui kendala serta keluhan yang dihadapi dalam pengelolaan layanan perpustakaan.

Berdasarkan hal ini, peneliti merasa kualitas layanan di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya penting untuk dikaji ulang guna untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan Metode libqual. Penelitian ini perlu dilakukan untuk menjawab fenomena-fenomena yang terjadi guna kemajuan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya ke depannya, serta peneliti menemukan data yang lebih spesifik tentang komponen yang seharusnya dipertahankan, diperbaiki dan ditingkatkan dari kualitas layanan perpustakaan.

⁸ Hasil Wawancara dengan Pemustaka (rahamton Wahyu) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya

⁹ Hasil Wawancara dengan Pemustaka (Tia Bidari) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan raya

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti melakukan evaluasi kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya kemudian dituangkan dalam skripsi dengan judul: “*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya dengan Menggunakan Metode Libqual?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya dengan menggunakan Metode *Libqual*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap berbagai aspek, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan wawasan keilmuan bagi peneliti tentang kualitas layanan perpustakaan di kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Nagan Raya. Dan

hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau pedoman pengetahuan untuk digunakan peneliti yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Agar dapat berkontribusi pemikiran tentang peningkatan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya.
- b. Sebagai sarana evaluasi dalam peningkatan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya.
- c. Diharapkan informasi hasil penelitian ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu perpustakaan dan menambah wawasan praktik pelaksanaan kepastakawanan.
- d. Bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Nagan Raya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu sumbangsih pemikiran, pertimbangan dan masukan yang berguna bagi peningkatan layanan perpustakaan.
- e. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dan memperkaya ragam penelitian, serta dapat menjadi bahan referensi dan bahan rujukan bagi terciptanya suatu karya ilmiah.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah sangat penting untuk dicantumkan guna menghindari perbedaan pengertian makna yang ditimbulkan agar tidak terjadi kesalahpahaman maksud judul sesuai dengan harapan peneliti. Peneliti perlu menjelaskan istilah-istilah sebagai berikut :

1. Evaluasi Kualitas Layanan

Evaluasi berasal dari bahasa Inggris “*evaluation*”, kata ini kemudian menjadi kata serapan dalam bahasa Indonesia. Secara etimologi, evaluasi berarti menemukan nilai. Evaluasi merupakan seperangkat tindakan atau proses untuk menentukan nilai.¹⁰ Tindakan evaluasi merupakan suatu upaya untuk menilai kualitas sesuatu. Secara terminologi, evaluasi adalah kegiatan untuk menilai segi ketersediaan fasilitas, jasa yang diberikan, serta pelayanan yang diberikan kepada pengguna atau konsumen. Sedangkan secara epistemologis evaluasi merupakan suatu proses yang teratur dan sistematis dalam membandingkan hasil yang dicapai dengan tolak ukur atau kriteria yang telah ditetapkan kemudian dibuat suatu kesimpulan.¹¹

Pelayanan merupakan suatu bentuk jasa yang ditawarkan oleh pengelolaan perpustakaan sebagai pusat penyedia jasa informasi, melalui kelengkapan berbagai koleksi baik yang tercetak maupun noncetak, yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Sedangkan menurut Eva Rahma menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakat dalam berbagai media baik tercetak maupun non cetak yang bersifat edukatif.¹²

¹⁰ Dedi Andrianto, “Manajemen Evaluasi Pendidikan Agama Islam (Kajian Ontologi, Epistemologi, dan Aksiologi)”, *Dewantara*, Vol. V, 2018, hlm. 118-119

¹¹ Noerhayati, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Bandung: Alumni, 2019), hlm. 96

¹² Eva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan*, (Jakarta:Prenada Media Group, 2018), hlm. 2

Kualitas layanan perpustakaan merupakan pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka melalui fasilitas dan sumber informasi yang berkualitas pengguna perpustakaan dapat memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan, sebagaimana fungsi layanan perpustakaan yang mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang dibutuhkan, dalam rangka menciptakan kegiatan layanan yang baik di perlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan, antara lain koleksi, pustakawan, dan teknologi informasi yang dapat mendukung fasilitas perpustakaan.¹³ Sehingga perlu dilakukan evaluasi pelayanan perpustakaan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan disuatu perpustakaan untuk mencapai visi dan misi perpustakaan secara maksimal.

Evaluasi kualitas layanan adalah upaya menyediakan informasi untuk disampaikan kepada pengambil keputusan. Harris dalam Sudjana menjelaskan bahwa evaluasi layanan adalah proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektivitas, atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pengguna informasi.¹⁴ Jadi dengan adanya evaluasi dan penilai tersebut dapat memberikan informasi secara efektif dan efisien kepada pengguna.

Evaluasi kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan metode libqual.

¹³ *Ibid*,...hlm. 4

¹⁴ Sukardi MS, *Evaluasi Pendidikan Prinsip & Operasionalnya*. (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 55

2. Metode *Libqual*

Asal usul dimensi metode *libqual* berasal dari perkembangan konsep *servqual*. Konsep ini dikembangkan oleh Parasuraman. Menurut Achmad dalam buku *Layanan Cinta, Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan libqual* adalah seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.¹⁵

Rahayaningsih menjelaskan, *metode libqual* adalah pengembangan dari *servqual* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Libqual* merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.¹⁶

Dalam penelitian ini, metode *libqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya dengan menggunakan tiga dimensi yakni *affect of services*, *information control* dan *library as place*. *Affect of services* memiliki beberapa point yang diukur, yaitu *Assurance* (pengetahuan), *Empathy* (rasa peduli), *Responsive* (tanggap), dan *Realibitlity* (memberikan janji dan harapan). *Information control* yaitu mengukur dari segi control informasi seperti koleksi. *Libray as place* mengukur dan menilai perpustakaan sebagai sebuah tempat.

¹⁵ Achmad, dkk., *Layanan Cinta*, hlm. 97

¹⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017), hlm. 86

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap beberapa penelitian sebelumnya, terdapat beberapa penelitian sejenis yang berkaitan dengan tema tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Nagan Raya.

Penelitian pertama dilakukan oleh Suci Muharni pada tahun 2021 dengan judul “*Evaluasi Kualitas layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama Menggunakan Metode Libqual+TM*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kualitas layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama Menggunakan Metode Libqual+TM. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, dan kuesioner, dengan jumlah sampel 92 responden yang diambil dari populasi 10.931 responden. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode IPA (*Informance Performance Analysis*) yang menjelaskan sejauh mana tingkat kesesuaian antara kepentingan ataupun harapan dengan kuliats pelayana Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama yang didapatkan oleh pengunjung, untuk pengukur kualitas layanan dilakukan melalui 3 dimensi yaitu *Affect Of Service (Kemampuan)*, *Informantion Control (Pengontroral informasi)*, *Library as Plasce (Ruangan dan fasilitas perpustakaan)*.

Sedangkan untuk menganalisisnya menggunakan bantuan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama Secara keseluruhan nilai rata-rata dari dimensi *Affect of Service* adalah 4.16 dan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 – 4.20, nilai rata-rata dari dimensi *Information Control* adalah 4.08 dan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 – 4.20. dan nilai rata-rata dari dimensi *Library as Place* adalah 4.20 dan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 – 4.20.¹⁷

Penelitian kedua dilakukan oleh Elvi Mardha Tessa tahun 2018 dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan UINSU yang diukur dengan menggunakan metode libqual. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Affect of services* di Perpustakaan UINSU sudah baik, *aces to information* masih kurang. Hampir semua dari aspek kuesioner yang peneliti sebarakan banyak responden yang menyatakan bahwa *aces to information* masih kurang. *Library as place* di perpustakaan UINSU dari kuesioner bagikan hasilnya baik. Kelengkapan fasilitas layanan, kenyamanan

¹⁷Suci Muharni, *Evaluasi Kualitas layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama Menggunakan Metode Libqual*TM, Skripsi Ilmu Perpustakaan (Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2021), hlm, 25

ruang baca, suasana perpustakaan, kebersihan ruangan perpustakaan, perpustakaan untuk diskusi belajar.¹⁸

Penelitian ketiga dilakukan oleh Rini Swastika tahun 2017 dengan judul “*Evaluasi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi*” Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dalam meningkatkan loyalitas pengguna di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 8.779 orang yang terdiri dari kelompok mahasiswa, pelajar, masyarakat umum, guru, dan PNS (Pegawai Negeri Sipil). Dalam penentuan sampel menggunakan rumus *slovin* yaitu sebanyak 99 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability sampling* dengan cara *aksidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada kualitas layanan yang memiliki lima dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*) dan dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam meningkatkan loyalitas pengguna di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi telah memenuhi harapan pengguna, yang artinya pengguna puas dan loyal terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi.¹⁹

¹⁸ Elvi Mardha Tessa, “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”(Skripsi, Fakultas Ilmu Budaya 2018),

¹⁹ Rini Swastika, *Evaluasi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi*, Skripsi (Online) Universitas Sumatera Utara (2017), diakses melalui <http://repositori.usu.ac.id> pada tanggal 25 Oktober 2022

Berdasarkan beberapa kajian pustaka diatas terdapat persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang penulis lakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Suci Muharni dan Elvi Mardha Tessa memiliki persamaan yang terdapat pada metode penelitian yang sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan sama-sama menggunakan metode libqual untuk mengukur kualitas layanan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian yang dilakukan ditempat yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Rini Swastika terdapat persamaan dan juga perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya terdapat pada metode penelitian yang sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan juga sama-sama mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada teknik pengambilan sampel. Dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Rini Swastika menggunakan teknik *Probability sampling* sedangkan peneliti menggunakan sampel purposif.

B. Kualitas Layanan Perpustakaan

1. Pengertian Kualitas Layanan Perpustakaan

Pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan melalui layanan perpustakaan pada era keterbukaan dan teknologi informasi ini haruslah berorientasi pada pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka dan dilakukan secara prima. Salah satu langkah untuk memenuhi dua poin tersebut (berorientasi pemustaka dan layanan prima) adalah melakukan evaluasi atas layanan perpustakaan yang telah diberikan. Diharapkan, perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang dinamis sehingga tercapai kepuasan

informasi pemustaka sebagai salah satu indikator tercapainya layanan prima perpustakaan.²⁰ Untuk mencapai layanan prima perpustakaan, salah satu yang harus diperhatikan dan terus ditingkatkan adalah mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan. Koleksi perpustakaan merupakan faktor utama layanan perpustakaan.²¹

Kualitas layanan merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Salah satu cara untuk mengontrol kualitas tersebut adalah dengan teknik evaluasi.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti layanan itu baik. Apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu buruk.

Kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pemustaka dengan layanan yang diterima, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pemustaka, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai

²⁰ Noerhayati. *Pengelolaan Perpustakaan*. (Bandung : Alumni, 2019), hlm.54

²¹ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018). hlm. 4

kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.²²

Berdasarkan beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan jasa atau fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan terhadap pemustaka yang dapat memenuhi segala kebutuhan informasi pemustaka dengan menyediakan berbagai fasilitas dan sarana informasi yang dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka.

2. Fungsi dan Tujuan Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka, penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi dan menyediakan sarana temu kembali yang dapat memudahkan pemustaka untuk mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasi serta meningkatkan kebutuhan dan keperluan pemustaka terhadap informasi, perpustakaan harus menyesuaikan diri dengan memberikan layanan yang bersifat aktif bahkan pro aktif dengan menawarkan berbagai bentuk layanan Infomasi kepada pemustaka seperti halnya dengan pemustaka yang ingin mencari kebutuhannya namun di perpustakaan tidak ada maka pustakawan harus siap mencarikan rujukan dan pilihan lainnya.²³

²² *Ibid*,...hlm. 7

²³ Endang Fatmawati, *Layanan Perpustakaan Sekolah: Panduan bagi Pemula*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021), hlm. 33

Terdapat beberapa fungsi layanan perpustakaan yang sesuai dari penyelenggaraan jenis perpustakaan, antara lain;²⁴

- a. Rekreasi, perpustakaan sebagai tempat yang menyediakan bahan pustaka dan layanan yang dapat menghibur pemustaka, seperti buku cerita, komik, novel, audio visual, dan layanan story telling.
- b. Informasi dan Penelitian, perpustakaan sebagai tempat yang menyediakan berbagai macam bahan pustaka yang dapat memenuhi kebutuhan informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pemustaka, seperti layanan referensi, penelusuran literatur dan berbagai paket informasi.
- c. Pendidikan, perpustakaan dapat menyediakan berbagai macam bahan pustaka yang sesuai dengan kurikulum dan yang mendukung mata pelajaran, serta bahan-bahan pustaka umum lainnya baik informasi teknis maupun praktis seperti buku cara bercocok tanam, beternak dan sebagainya.
- d. Kebudayaan, perpustakaan dapat menyediakan bahan-bahan pustaka yang mengandung nilai-nilai budaya seperti buku selayang pandang daerah-daerah yang ada di indonesia maupun luar negeri.
- e. Deposit dan pelestarian, untuk fungsi ini biasanya ditunjukkan kepada Perpustakaan Nasional, Umum, Khusus, maupun Perguruan Tinggi.

²⁴ Irjus Indrawan, dkk, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2020), hlm. 175

Sedangkan Menurut Darmono dalam Inderiyeni menyatakan bahwa agar fungsi layanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal maka perlu diperhatikan beberapa hal berikut ini:²⁵

- a. Adanya iklim yang kondusif untuk menciptakan minat baca, gairah membaca dan kebiasaan membaca. Iklim ini diciptakan oleh perpustakaan melalui berbagai kegiatan seperti promosi perpustakaan, kegiatan lomba minat baca, pameran buku, pameran koleksi yang bernilai khusus.
- b. Tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pemakai perpustakaan.
- c. Adanya pustakawan atau tenaga perpustakaan yang Perpustakaan diselenggarakan dengan teratur dan diorganisir secara baik, artinya perpustakaan dikelola dengan baik dan tertumpu pada manajemen penyelenggaraan perpustakaan serta adanya tertib administrasi.
- d. Pemakaian mengetahui cara-cara pemanfaatan perpustakaan dengan baik. Untuk menunjang ini perpustakaan perlu membuat rambu-rambu yang dapat menuntun pemakai atau perpustakaan membekali sejumlah pengetahuan kepada pemakai tentang cara-cara mencari menemukan informasi di perpustakaan.
- e. memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang kepustakawan yang memadai.

²⁵ Inderiyeni, *Evaluasi Sistim Layanan Perpustakaan di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru*, Jurnal Pustaka Budaya, Vol. 4, No. 1, (2017), hlm. 20

Tujuan layanan perpustakaan adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan dan digunakan secara maksimal atau dengan benar oleh pemakai, serta membantu memenuhi kebutuhan pemakai akan informasi secara akurat dan tepat. Menurut Hartono tujuan layanan perpustakaan adalah memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai.²⁶

Dapat disimpulkan bahwa fungsi dan tujuan layanan perpustakaan adalah untuk memberikan segala layanan kepada pemustaka agar pemustaka dapat memanfaatkan sumber informasi perpustakaan sebagai referensi dalam pemenuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dengan perpustakaan mampu menyediakan segala layanan secara maksimal dalam melayani pemustaka.

3. Standar Nasional Kualitas Layanan Perpustakaan

Standar Nasional Kualitas pelayanan perpustakaan ini meliputi standar koleksi, sarana prasarana, pelayanan, tenaga, penyelenggaraan, dan pengelolaan perpustakaan. Standar ini berlaku pada perpustakaan umum baik instansi pemerintah maupun swasta. Adapun standar kualitas pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut:²⁷

a. Perpustakaan

Institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi

²⁶Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2019), hlm. 183.

²⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, hlm.8

kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka.

b. Koleksi perpustakaan

Semua informasi dalam bentuk karya cetak dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.

c. Pelayanan pemustaka

Pelayanan yang langsung berhubungan dengan pemustaka atau pemakai jasa perpustakaan mencakup pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.

d. Pelayanan teknis

Pelayanan yang tidak langsung berhubungan dengan pemustaka yang mencakup pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan untuk terselenggaranya pelayanan pemustaka.

e. Sarana perpustakaan

Setiap perpustakaan wajib memiliki sarana penyimpanan koleksi, pelayanan perpustakaan, dan sarana kerja serta memiliki sarana akses layanan perpustakaan dan informasi minimal berupa katalog.

Jenis pelayanan paling sedikit layanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, dan penelusuran informasi. Pola pelayanan mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pemustaka dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta layanan perpustakaan keliling atau pengembangan layanan ekstensi. Perpustakaan memiliki jumlah koleksi paling sedikit 1.000 judul. Perpustakaan

memiliki koleksi terbaru (lima tahun terakhir) paling sedikit 10% dari jumlah koleksi.²⁸

Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa standar nasional kualitas layanan perpustakaan meliputi koleksi, sarana prasarana, pelayanan, tenaga, penyelenggaraan, dan pengelolaan perpustakaan serta menyediakan katalogisasi serta sistem informasi yang dapat menunjang layanan perpustakaan.

4. Macam-macam Jenis Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan proses perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan yang meliputi memberikan informasi dan menyediakan fasilitas perpustakaan yang sesuai dengan pengguna perpustakaan, terdapat beberapa macam jenis layanan yang ada diperpustakaan, antara lain:²⁹

a. Layanan referensi

Layanan referensi yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus, seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung dan hanya untuk dibaca di tempat.

b. Layanan audiovisual

Layanan audiovisual yaitu layanan perpustakaan khusus untuk bahan audiovisual, layanan ini meliputi peminjaman dan pemutaran film, video, slide, filmstrip, bahan yang disediakan berupa film cerita, film dokumentar, atau film pengetahuan.

²⁸ *Ibid*,...hlm.9

²⁹ Edang Fatmawati, *Layanan Perpustakaan Sekolah: Paduan bagi Pemula*, hlm 61

c. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi ialah layana yang memberikan segala kebutuhan informasi, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang telah di pinjam oleh pengguna, di bagian layanan sirkulasi pustakawan dituntut memiliki skill khusus atau kemampuan dalam menjawab segala pertanyaan dari pemustaka dalam memberikan informasi secara maksimal.

d. Layanan ruang baca

Layanan ruang baca yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan, layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam buku untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup membacanya di perpustakaan.

e. Pendidikan pengguna

Layanan pendidikan pengguna bertujuan untuk memberikan pembinaan kepada pemustaka dalam menggunakan perpustakaan serta memberitahukan syarat dan peraturan perpustakaan, layanan pendidikan pengguna sangat penting dilakukan diperpustakaan agar pengguna perpustakaan dapat mempergunakan fasilitas perpustakaan secara maksimal dalam penelusuran informasi. Layanan pengguna disediakan untuk membimbing pemustaka baru dalam menggunakan seluruh fasilitas, sumber informasi, mengetahui peraturan, dan tata tertib yang ada di perpustakaan, melalui layanan ini maka

perpustakaan juga tidak akan terlalu repot untuk selalu membimbing masing-masing pemustaka yang baru menggunakan jasa layanan perpustakaan, namun dalam keseharian, pastinya tetap saja ada pemustaka baru yang memerlukan bantuan bimbingan dalam menggunakan OPAC atau sarana perpustakaan lainnya.³⁰

Terdapat banyak jenis layanan pemustaka yang dapat diselenggarakan oleh perpustakaan, hal ini tergantung pada jenis perpustakaan, tujuan perpustakaan, dan kemampuan masing-masing perpustakaan untuk dapat menyelenggarakan layanan pemustaka yang bervariasi. Satu jenis perpustakaan pun belum tentu menyediakan layanan yang sama, banyak faktor yang mempengaruhi, misalnya ketersediaan sumber daya manusia yang dapat menjalankan suatu jenis layanan, anggaran yang dapat mendukung kegiatan layanan tersebut, dan kebutuhan pemustaka.³¹

Dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa jenis-jenis perputakaan yang meliputi, layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan audio visual, layanan ruang baca dan layanan pendidikan pengguna, layanan tersebut merupakan suatu proses dalam mengembangkan perpustakaan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan.

5. Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan

Evaluasi merupakan suatu bentuk penilaian yang dilakukan untuk meningkatkan suatu pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Menurut Arikunto dan Abdul Jabar, evaluasi dilakukan guna mengetahui tingkat

³⁰ *ibid*,...*hlm*,64.

³¹Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, *hlm*,34

ketercapaian tujuan organisasi, apabila belum tercapai sebagaimana yang ditentukan maka peneliti ingin mengetahui dimana letak kekurangan dan penyebabnya. Dalam bidang manajemen, evaluasi tidak lepas dari rangkaian kegiatan perencanaan dan pelaksanaan suatu kebijakan/program. Maka dari itu, organisasi perlu memiliki unit yang dapat melakukan tugas monitoring dan evaluasi. Unit ini yang dapat memonitoring dan mengevaluasi tingkat kesesuaian antara proses tersebut. Dalam melakukan monitoring dan evaluasi tersebut petugas selalu menerapkan standar, kriteria, atau tolak ukur.³²

Dalam buku Metode Riset Evaluasi, Hadi mendefinisikan evaluasi sebagai proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, standar dan indikator.³³ Selanjutnya dalam buku yang sama Hadi memaparkan riset evaluasi sebagai aplikasi sistematis dari prosedur riset sosial untuk menaksir atau menilai konseptualisasi dan desain, implementasi serta utilitas program intervensi sosial. Menurut definisi ini, riset evaluasi melibatkan pemakaian metodologi riset sosial untuk memberikan putusan atau penilaian dan untuk meningkatkan perencanaan, pemantauan, efektivitas efisiensi.³⁴

Istilah Evaluasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “*evaluation*” yang artinya menilai atau memberi nilai atau tafsiran terhadap sesuatu.³⁵ Maka dapat dikatakan bahwa evaluasi adalah penilaian terhadap sesuatu kegiatan.

³² Suharsimi Arikunto Dan Cepi Safruddin Abdul Jabar, *Evaluasi Program Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 8

³³ Hadi Samsul, *Metode Riset Evaluasi*, (Yogyakarta: Laksbang Grafika, 2019), hlm.43.

³⁴ *Ibid*,...hlm 46

³⁵ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT.Bina Aksara, 2016), hlm.12

Kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa layanan, terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan pemustakanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka. Kualitas didefinisikan sebagai kemampuan (*capability*).³⁶

Secara umum kualitas layanan perpustakaan dapat dievaluasi atau dianalisis dengan beberapa metode antara lain:³⁷

1. *Metode Servqual*
2. *Service Performance*
3. *Important Performance*
4. *Metode Libqual*

Berdasarkan konsep tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan perpustakaan adalah bagaimana suatu perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dengan persentase yang lebih tinggi. Dengan kata lain, bahwa perpustakaan yang mempunyai kemampuan merupakan perpustakaan dengan kualitas tinggi dan mampu memberikan pelayanan serta informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

C. Metode Libqual

1. Pengertian LibQual

Metode pengukuran libqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemusta. Persepsi merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima yang dialami pemustaka, persepsi setiap pemustaka berbeda-beda, karena setiap pemustaka mempunyai perbedaan

³⁶ Lasa Hs, *jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), hlm.122

³⁷ *Ibid*, ...hlm, 97

dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap oleh pancaindra sebatas pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pemustaka.³⁸

Rahayaningsih menjelaskan, *metode libqual* adalah pengembangan dari *servqual* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Libqual* merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.³⁹ Artinya, metode *libqual* merupakan suatu bentuk dalam menilai kualitas layanan perpustakaan sehingga layanan perpustakaan sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan.

Metode *libqual* berevolusi dari model konseptual yang didasarkan pada instrumen *servqual*, alat populer untuk menilai kualitas pelayanan di sektor swasta. Perpustakaan *University Texas A & M* dan perpustakaan lain memodifikasi instrumen *servqual* selama beberapa tahun. Aplikasi tersebut mengungkapkan perlunya alat baru yang disesuaikan untuk melayani kebutuhan tertentu perpustakaan. Metode *libqual* memiliki dimensi penilaian yang meliputi, kemampuan, akses, fasilitas, ruangan, dan prasarana lainnya.⁴⁰

Sementara harapan dalam konsep *libqual* dibagi menjadi harapan minimum dan harapan ideal. Harapan minimum, yaitu serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima atau yang masih dapat ditolerir. Sementara

³⁸Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*, (Jakarta: Sagung Seto, 2020), hlm. 41

³⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017), hlm. 86

⁴⁰ Achmad, dkk., *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2022), hlm. 98

harapan ideal merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentu nilainya lebih besar dari harapan minimum pemusaka.⁴¹

Skor variable dalam kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual tersebut, dilakukan dengan cara membandingkan dengan rerata. Rerata didapat dengan menjumlahkan semua amatan dan kemudian membagi jumlahnya dengan banyaknya amatan, rerata tersebut meliputi rerata persepsi, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal.⁴²

Berdasarkan beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa metode *Libqual* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Metode *Libqual* merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

2. Dimensi Metode LibQual

Terdapat tiga dimensi LibQual yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan akses informasi) dan *Library as Place* (Fasilitas perpustakaan).

⁴³Dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan yang dikemukakan oleh kyrillidou dalam Rahayuningsing diantaranya:

⁴¹ *Ibid*,...hlm.43

⁴² *Ibid*,...hlm, 39

⁴³ Muhammad Abdillah Islam, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Jurnal Edulib, Vol. 1, ed. 75, Juni, 2016. Di akses pada tanggal 23 Oktober 2022. <http://eprints.rclis.org/29776>

- a. *Affect of service the interpersonal dimension of library service and includes spectrs of empathy, responsiveness, assurance and reability.*
(Mempengaruhi pelayanan dimensi interpersonal pelayanan perpustakaan dan meliputi sekumpulan empati, responsif, kepastian dan reabilitas.)
- b. *Information control measures quality both from the perspective of content and access to information resources measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment availability, and self-reliability.*(Kontrol informasi mengukur kualitas baik dari perspektif konten dan akses ke sumber informasi yang mengukur cakupan konten yang ditawarkan oleh perpustakaan, kemudahan, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan keandalan sendiri.)
- c. *Library as place measures how the physical environment is perceived both in pragmatic, utilitarian, and symbolic terms encompassing aspects of the library as arefuge.* (Perpustakaan sebagai tempat mengukur bagaimana lingkungan fisik dirasakan baik dalam istilah pragmatis, dan simbolik yang mencakup aspek perpustakaan sebagai tempat yang bagus).⁴⁴

⁴⁴Dwiyantoro, *Evaluasi kualitas layanan menggunakan metode Libqual+™ pada Amikom Resource Centre Universitas Amikom Yogyakarta.* (Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan, Vol. 1 No. 2 Desember 2019). Di akses pada tanggal 23 Oktober 2022. <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id>

Cook dan Heat menjelaskan bahwa terdapat tiga dimensi dalam libqual yang dapat dijadikan indikator penelitian yaitu ⁴⁵:

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi:

a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pengguna menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan.

b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.

c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.

d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara cepat dan akurat.

2. *Access to Information* yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan, dan kemandirian (*self reliance*).

⁴⁵ Coolen Cook et al., "LibQUAL+: Service quality Assessment in Research Libraries," *Ifla Journal* 27, (April 2020): hlm. 265266, <https://www.libqual.org/documents/admin/IFLA.pdf>.

3. *Library as Place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep tangibles dalam *ServQual*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan.

Berdasarkan beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dengan berdasarkan metode Libqual yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu ditinjau dari kinerja pustakawan dalam pelayanan (*Affect of Service*), kualitas informasi dan akses informasi (*Information Control*), dan sarana perpustakaan (*Library as Place*).

3. Tujuan dan Manfaat Libqual

Metode libqual memberi manfaat bagi perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka. Menurut Endang Fatmawati menyatakan bahwa, tujuan metode libqual bagi perpustakaan adalah untuk mengidentifikasi praktek-praktek terbaik, menganalisis kekurangan, dan dapat efektif mengalokasikan sumber daya yang ada di perpustakaan, selain itu, perpustakaan juga dapat mengembangkan layanan yang lebih memenuhi harapan pemustaka dengan membandingkan data ke perpustakaan lain yang telah melakukan evaluasi menggunakan metode libqual.⁴⁶

Metode libqual dapat bermanfaat bagi pustakawan, metode libqual dapat membantu pustakawan dalam mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan sehingga harapannya tingkat kepuasan pemustaka juga dapat diketahui, dengan demikian, pustakawan dalam melayani pemustaka dituntut profesional.

⁴⁶ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*,...hlm. 43.

Keprofesionalan pustakawan dapat dilihat dari kepribadian, sikap dan perilaku, kompetensi, maupun kecakapan pustakawan dalam melayani pemustaka.⁴⁷

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dan manfaat metode libqual dapat membantu pustakawan mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan sehingga harapannya tingkat kepuasan pemustaka juga dapat diketahui, dengan demikian, pustakawan dalam melayani pemustaka dituntut profesional sehingga dapat memenuhi segala kebutuhan informasi pemustaka.



⁴⁷ Achmad, dkk., *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2019), hlm. 86

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk memberi gambaran dan menjawab permasalahan-permasalahan suatu fenomena yang terjadi, baik berupa variabel tunggal maupun korelasi berbagai variabel.⁴⁸ Saebani menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif ialah penelitian yang bersifat sistematis, penuh perencanaan dan tersusun dari awal hingga akhir penelitiannya.⁴⁹ Menurut Siyoto dan Sodik dalam Hardani, tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model pengukuran matematis, teori maupun hipotesis yang dikaitkan dengan fenomena yang ada⁵⁰

Alasan peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena didasari oleh pemikiran bahwa penelitian kuantitatif sesuai untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan analisis statistik. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya.

⁴⁸ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), hlm 54.

⁴⁹ Beni Ahmad Saebani, *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian dalam penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2017), hlm 211.

⁵⁰ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020) , hlm 240

B. Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian pada skripsi ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Nagan Raya. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Nagan Raya yang pertama adalah belum ada yang meneliti kualitas layanan dengan menggunakan metode libqual di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya, alasan yang kedua karena perpustakaan dekat dengan tempat tinggal peneliti. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengambil tempat penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya.

C. Hipotesis

Dalam penelitian ini menggunakan hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif adalah hipotesis yang perhitungannya tidak membandingkan atau mengaitkan satu variabel dengan variabel lain, dalam artian lain hipotesisnya mendeskripsikan suatu fenomena atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan yang ditaksirkan.⁵¹ Adapun rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau ratio adalah:

$$t = x = \frac{X - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t hitung

x : rata-rata

μ : nilai yang dihipotesiskan

⁵¹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm 67.

s : simpangan baku

n : anggota sampel⁵²

Setelah memperoleh nilai t hitung diketahui, maka peneliti membandingkan t hitung dengan t table. Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut⁵³ :

a. Jika t hitung lebih besar ($>$) daripada t table, maka H_a diterima dan H_o ditolak

b. Jika t hitung lebih kecil ($<$) daripada t table, maka H_o diterima dan H_a ditolak

H_o = Kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya tidak baik

H_a = Kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya sangat baik

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti, baik berupa orang, benda, kejadian, nilai maupun hal-hal yang terjadi.⁵⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Nagan Raya pada tahun 2022 yang berjumlah 600 orang. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diselidiki atau diteliti.⁵⁵ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel purposif.

⁵² Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm 96.

⁵³ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2020) , hlm 135

⁵⁴ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru* , hlm 215.

⁵⁵ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru*, hlm 215.

Sampel purposif adalah sampel yang dipilih melalui pertimbangan yang cermat dengan menyeleksi sampel berdasarkan ciri-ciri yang khusus dari populasi.⁵⁶ Kriteria yang menjadi sampel adalah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Nagan Raya dan menggunakan layanan perpustakaan dalam jangka setahun terakhir. Kemudian peneliti menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *slovin*. Alasan peneliti menggunakan rumus ini untuk mendapatkan sampel yang *representative* dan lebih pasti untuk mendekati populasi yang ada. Adapun rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (0,1).

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{600}{1 + 600(0,1)^2}$$

$$n = \frac{600}{1 + 600(0,01)}$$

$$n = \frac{600}{7}$$

$$n = 85.71 \text{ dibulatkan menjadi } 86$$

Jadi yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 orang.

⁵⁶ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm 46.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu bagian yang penting dalam penelitian, karena pengumpulan data adalah cara peneliti mendapatkan data. Peneliti mendapatkan data mengenai kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Nagan Raya melalui kuesioner (angket). Teknik angket (kuesioner) merupakan alat ukur untuk mengumpulkan data yang berbentuk beberapa pertanyaan yang ditujukan oleh peneliti kepada responden.⁵⁷ Adapun jenis angket yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dengan tujuan agar responden mudah dalam menjawab pertanyaan yang di ajukan penulis. Dalam penelitian ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada 86 responden. Langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam penyebaran angket (kuesioner) kepada responden, yaitu:

1. Peneliti menyebarkan angket secara langsung dan kepada responden
2. Meminta persetujuan responden dan menjelaskan kepada responden tentang tujuan penelitian yang akan dilakukan.
3. Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Angket yang diberikan oleh peneliti berisi jawaban yang sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih. Kemudian pengolahan data angket akan penulis lakukan dengan penskoran pada tiap-tiap item dari angket responden dengan menggunakan nilai angka 1-5.

⁵⁷ Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Surabaya: Penerbit SIC, 2019), hlm 87.

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Tabel 3.1 Skala Jawaban Angket

Penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan adaptasi indikator yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Indikator penelitian berjumlah 10 indikator dan dirincikan dalam 16 pertanyaan yang dikembangkan dari 3 poin metode Libqual yaitu, *affect of services*, *information control* dan *Library as place*. Susunan indikator kuesioner penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Variabel	Indikator	Item Dalam Angket
Kualitas Layanan Perpustakaan	<i>Affect Of Service</i>	1
	<i>Empathy</i> (kepedulian)	2,3
	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	4
	<i>Assurance</i> (jaminan/kepastian)	5
	<i>Reliability</i> (keandalan)	

<i>Information control</i>	Ketersediaan koleksi yang memadai	6
	Akses menemukan koleksi	7, 8
	Kemutakhiran koleksi	9
	Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan	10
<i>Library as Place</i>	Fasilitas fisik perpustakaan	11, 12,
	Pemanfaatan ruang	13, 14
		15,16

Tabel 3.2 Indikator Kuesioner

F. Validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang instrument yang digunakan betul-betul tepat untuk mengukur apa yang akan diukur.⁵⁸ Validitas angket yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas isi, yang dimaksud validitas isi adalah validitas yang fokus pada elemen-elemen apa yang ada dalam ukur, sehingga analisis rasional adalah proses utama yang dilakukan dalam analisis validitas isi.⁵⁹ Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur,

⁵⁸ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradima baru*, hlm 245.

⁵⁹ Helli Ihsan, *Validitas Isi Alat Ukur Penelitian Konsep dan panduan Penelitiannya* (PEDAGOGIA: Jurnal Ilmu Pendidikan)

validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel.⁶⁰

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitungan dengan nilai r tabel untuk tingkat signifikansi 5% dari *derge of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah sampel.⁶¹

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan dinyatakan valid
- b. Jika r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran.⁶² Dalam penelitian ini, peneliti menguji reliabilitas sebanyak 20 orang yang bukan sampel. Peneliti membandingkan nilai Alfa Cronbach yaitu jika nilai Alfa Cronbach $>$ 0,60 maka data dikatakan reliabel. Dan jika nilai Alfa Cronbach $<$ 0,60 maka data dikatakan tidak reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

G. Teknik Analisis Data

Penyajian dan analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Ada berbagai macam uji statistik yang dapat terapkan, mulai dari yang paling sederhana sampai yang kompleks tergantung dari jenis data dan masalah

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm 21.

⁶¹ *Ibid....,hlm. 212*

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 58

atau tujuan penelitian, data yang telah di hitung kemudian dianalisis berdasarkan skala penilaian satu sampai sembilan. Bila skor penilaian mendekati sembilan, maka semakin tinggi nilai atas aspek yang ditanyakan dan jika skor mendekati satu, maka semakin rendah nilai atas aspek yang ditanyakan. Analisis data kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL+™ dilakukan dalam tiga tahap sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan analisis data kuesioner menghitung total penilaian pada kategori harapan minimum (minimum), total penilaian kategori harapan ideal (desired), dan total penilaian kategori persepsi (*perceived*) yang telah dijabarkan dalam setiap item pertanyaan.
2. Menghitung rata-rata (*mean*) dari setiap pernyataan berdasarkan harapan minimum (minimum), total penilaian kategori harapan ideal (*desired*), dan total penilaian kategori persepsi (*perceived*) yang telah dijabarkan dalam setiap item pernyataan dengan cara menjumlahkan jawaban yang diberikan pada setiap pernyataan lalu dibagi dengan jumlah responden. Adapun rumus penghitungan rata-rata (*mean*) adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + \dots + X_n}{n} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Ket.

X_i = Pengamatan ke n

n = Banyaknya Data

\bar{X} = Rata-Rata

3. Kemudian skor rata-rata setiap pernyataan dalam satu dimensi dijumlah kemudian dibagi dengan frekuensi pernyataan tiap dimensi untuk mengetahui rata-rata nilai masing-masing dimensi.
4. Menghitung perbedaan (*gap*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan berdasarkan harapan minimum (*minimum*), total penilaian kategori harapan ideal (*desired*), dan total penilaian kategori persepsi (*perceived*) yang telah dijabarkan dalam setiap item pernyataan.

Dalam pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+™ menggunakan rumus sebagai berikut:

1. AG (*Adequancy Gap*) = persepsi (P) – harapan minimum (HM)

AG (*Adequancy Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah jika persepsi > harapan minimum ($P > HM$). Apabila AG skornya negatif, maka menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dipersepsikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, artinya bahwa pemustaka “belum puas” terhadap layanan perpustakaan dan membutuhkan penanganan ataupun perbaikan lebih lanjut.

2. SG (*Superiority Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)

SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan Negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*Zone of tolerance*)’

adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$). Apabila SG skornya Positif, menunjukkan bahwa layanan perpustakaan Melebihi harapan pemustaka, hal tersebut berarti pemustaka “sangat puas” dengan layanan yang diberikan.

3. *Zone of Tolerance*

Merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI). Boykin menyampaikan bahwa “zone of tolerance” adalah “*the area Between minimally acceptable and desired service quality ratings*”. Artinya adalah area atau daerah yang letaknya antara minimum layanan yang diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari kualitas layanan yang diberikan.

Kemudian data diolah dalam tabel-tabel dan ditafsirkan dengan menggunakan kriteria dari Sustrino Hadi yaitu sebagai berikut:⁶³

67 86% - 100% = Sangat Baik

70% - 85% = Baik

50% - 69% = Cukup Baik

31% - 49% = Tidak Baik

0% - 30% = Sangat Tidak Baik

Adapun setelah data ditabulasikan, selanjutnya dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis data menggunakan rumus rata-rata hitung (mean). untuk mencari nilai rata-rata dari butir pertanyaan.

⁶³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: BPFE. 20021), hlm. 65

$$\text{Mean}^{64}: X = \frac{\sum Xi}{N}$$

Keterangan :

X = Rata-rata hitung/mean

$\sum x$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah responden

Setelah memperoleh nilai rata-rata hitung dari responden kemudian peneliti melakukan perhitungan dengan rumus grand mean untuk mencari nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan dengan rumus:

$$X = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Untuk melihat tinggi rendahnya penilaian, maka digunakan rumus pencarian rentang skala. Rentang adalah ukuran variabilitas atau dispersi dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah.⁶⁵

$$\begin{aligned} RS &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Skala Penilaian}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Maka dibuat skala penilaian sebagai berikut:

4,20 – 5,00	Sangat Tinggi
3,40 – 4,20	Tinggi
2,60 – 3,40	Sedang
1,80 – 2,60	Rendah
1,00 – 1,80	Sangat Rendah

⁶⁴ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2022), hlm. 383

⁶⁵ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 444

Dapat disimpulkan bahwa analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Analisis data kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL+™ dilakukan dalam tiga tahap, pertama dilakukan analisis data kuesioner, Menghitung rata-rata (*mean*) dari setiap pernyataan dan Menghitung perbedaan (*gap*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Profil Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya pertama didirikan pada tahun 2008 dengan nama Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Nagan Raya berdasarkan Qanun 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Nagan Raya yang berlokasi di Komplek Perkantoran Suka Makmue.⁶⁶

Pada Tahun 2016, menindaklanjuti amanat Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Pemerintah Kabupaten Nagan Raya melakukan restrukturisasi dan membentuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dengan Qanun Kabupaten Nagan Raya Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nagan Raya.⁶⁷

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya setiap tahunnya menambah koleksi buku, rak buku, meja dan kursi baca, serta pemeliharaan jaringan LAN serta mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak dalam mengembangkan perpustakaan daerah serta meningkatkan kualitas perpustakaan sekolah.⁶⁸

Perpustakaan ini memiliki luas 40x40m dan jumlah koleksi 20.000 eksemplar yang terdiri dari berbagai macam judul serta menggunakan SLIMS

⁶⁶Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

⁶⁷ Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

⁶⁸ Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

sebagai sistem automasi perpustakaan serta layanan yang diberikan secara open akses.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya memiliki beberapa ruangan, yaitu ruangan kepala perpustakaan. Ruangan tempat beribadah, ruangan baca yang bergabung dengan ruangan bagian lainnya namun dibatasi oleh pembatas bagian sirkulasi dan juga referensi. Jam Layanan perpustakaan dimulai dari pukul 08.00 sampai 15.00 tanpa jeda dengan sistem pustakawan bergantian bertugas dan melaksanakan sholat.

b. Visi dan Misi Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

Visi Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya yaitu “Menghujudkan Perpustakaan dan Kearsipan sebagai pusat informasi, sumber pengetahuan, mencerdaskan masyarakat dan menyelamatkan memori daerah” dengan misi sebagai berikut:⁶⁹

1. Mengembangkan budaya masyarakat gemar membaca dan sadar Arsip.
2. Meningkatkan sumber daya manusia Perpustakaan Dan Kearsipan.
3. Meningkatkan pelayanan, pengelolaan dan pengawasan Perpustakaan Dan Kearsipan.

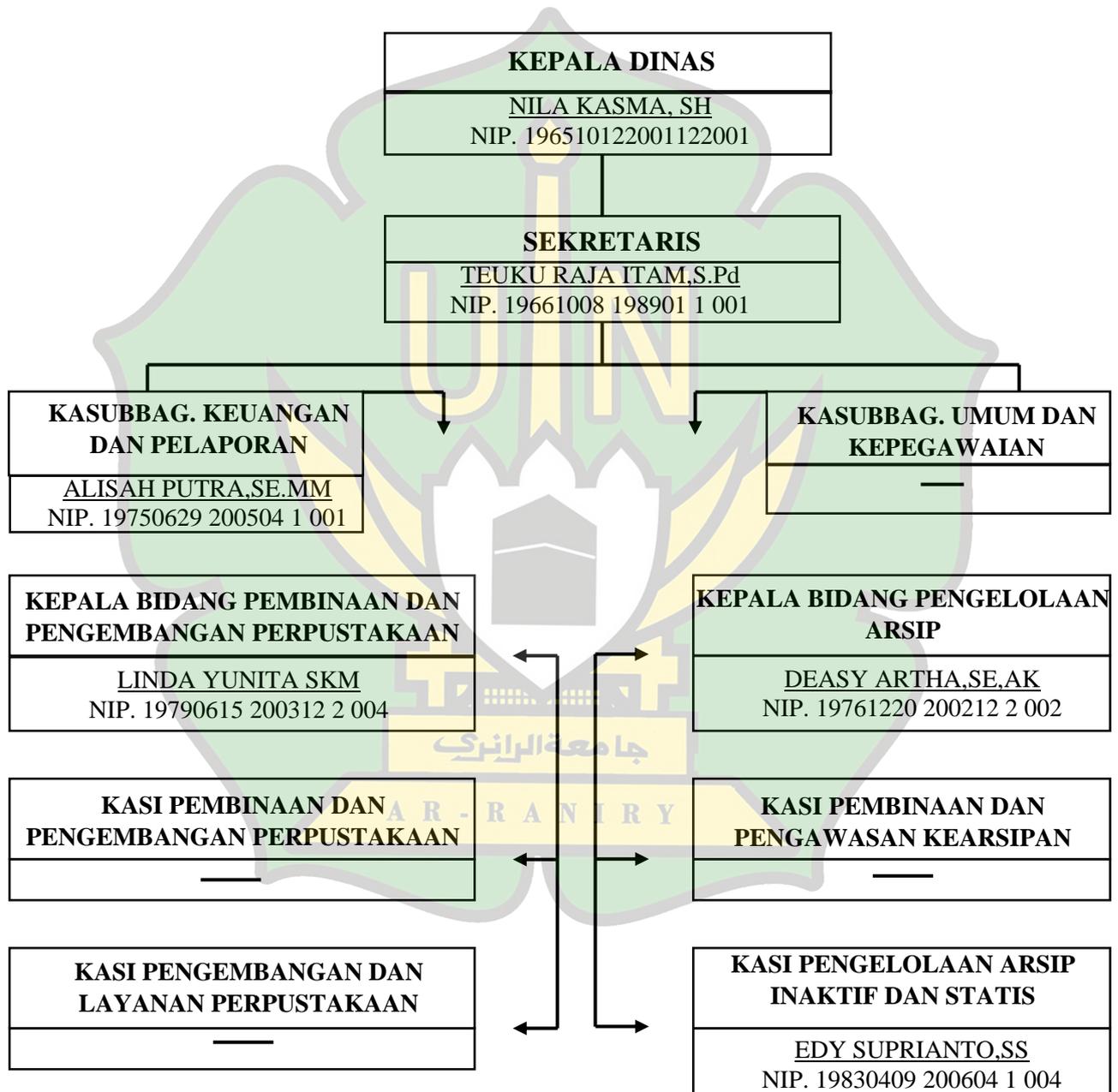
⁶⁹ Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

c. Struktur Organisasi Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan

Raya

Adapun susunan petugas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan

Raya adalah sebagai berikut:⁷⁰



⁷⁰ Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan evaluasi kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode liqual pada Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya.

1. Pengujian Validitas

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket mengenai evaluasi kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode liqual pada Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya. Angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan *Skala Linkert*.

Sebelum penulis menguji validitas, terlebih dulu penulis memasukkan setiap jawaban kedalam tabel dimana setiap butir pernyataan penulis katagorikan sebagai variabel X dan variabel Y. Penulis menyebarkan angket kepada 20 pemustaka yang tidak termasuk sampel. Dari hasil hitungan tersebut penulis memasukan kedalam rumus validitas dengan bantuan program SPSS versi 25 yaitu dimulai dari *analyze-corelat-bivariat*. Kemudian penulis menghitung r hitunganya, kriteria valid atau tidak validnya instrumen adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sesuai dengan jumlah responden, maka *degree of freedom* (df) $N=20$. 0,444 pada taraf siginifikan 5%. Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukuran dapat mengukur apa yang hendak diukur, hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Variabel Y

No	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan Perpustakaan	0,747	0,444	Item Valid
2.		0,580	0,444	Item Valid
3.		0,543	0,444	Item Valid
4.		0,673	0,444	Item Valid
5.		0,488	0,444	Item Valid
6.		0,720	0,444	Item Valid
7.		0,566	0,444	Item Valid
8.		0,592	0,444	Item Valid
9.		0,494	0,444	Item Valid
10.		0,743	0,444	Item Valid
11.		0,699	0,444	Item Valid
12.		0,738	0,444	Item Valid
13.		0,461	0,444	Item Valid
14.		0,771	0,444	Item Valid
15.		0,531	0,444	Item Valid
16.		0,462	0,444	Item Valid

Berdasarkan uji validasi variabel X dan Variabel Y di atas, hasilnya menunjukkan bahwa variabel X dan Variabel Y dinyatakan valid, karena memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan jumlah responden N=20 adalah 0.444 pada taraf signifikan 5% dengan bantuan rumus program SPSS versi 25.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, peneliti menguji reliabilitas angket kepada 20 orang yang bukan bagian dari sampel menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan melakukan perhitungan menggunakan SPSS versi 25. Yang mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>r_{tabel}</i>	Keterangan
Kualitas pelayanan perpustakaan	0,817	0,444	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *r_{tabel}* yaitu 0.444 dan nilai *r_{hitung}* 0.817. artinya nilai *r_{hitung}* > *r_{tabel}*, berarti instrument pada variabel penelitian ini dikatakan reliabel.

3. Analisis Hasil Angket

Penelitian ini terdiri dari satu variabel, yaitu kualitas layanan perpustakaan. Data-data dari penelitian ini diperoleh dari hasil angket yang disebarkan oleh peneliti kepada 86 responden. Kemudian data-data yang diperoleh pada bagian frekuensi kunjungan akan dianalisis menggunakan rumus persentase, yaitu jumlah jawaban responden dibagikan dengan sampel dan dipersenkan. Sedangkan jawaban dari setiap butir pernyataan dari angket akan dianalisis dan dihitung menggunakan *mean grandmean*.

Untuk mengetahui frekuensi kunjungan perpustakaan oleh pemustaka dalam seminggu dapat dilihat dari diagram dan tabel berikut ini:

Seberapa seringkah anda mengunjungi perpustakaan dalam seminggu ?

Tabel 4.3 Persentase jawaban responden tentang kunjungan perpustakaan

Pilihan Jawaban	Jawaban Responden (F)	Persentase (F/N x 100%)
a. 1-2	75	85%
b. 3-4	9	12%
c. 5-6	3	3%
d. ≥6	0	0%
N=86		

Dari persentase jawaban yang diperoleh dapat diinterpretasikan bahwa 85% atau pada umumnya responden menjawab pustakawan mengunjungi perpustakaan 1-2 kali dalam seminggu.

1) *Affect Of Service*

No	Indikator
1	Pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada saya
2	Pustakawan bersedia membantu, jika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan
3	Pustakawan tanggap untuk membantu saya ketika saya menggunakan layanan perpustakaan
4	Pustakawan bersikap ramah pada saat memberikan layanan perpustakaan kepada saya
5	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan

Tabel 4.4 Indikator Pernyataan Sub Variabel *Affect of Service*

a. *Empathy (rasa peduli)*

- Pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada saya

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
1	Sangat Puas	5	40	200	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{372}{86}$ $= 4.32$
	Puas	4	40	160	
	Kurang puas	3	2	6	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	2	2	
	Jumlah		86	372	

Tabel 4.5 Empathy (rasa peduli)

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 40 responden menjawab sangat puas, 40 responden menjawab puas, 2 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas dan 2 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung

menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.32. maka dapat disimpulkan bahwa indikator *Empathy* (rasa peduli) dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 4.20 -5.00.

b. *Responsiveness* (ketanggapan)

- Pustakawan bersedia membantu, jika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
2	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{352}{86}$ $= 4.09$
	Puas	4	50	200	
	Kurang puas	3	7	21	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	2	2	
	Jumlah		86	352	

Tabel 4.6 *Responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 25 responden menjawab sangat puas, 50 responden menjawab puas, 7 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas dan 2 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.09. maka dapat disimpulkan bahwa indikator *Responsiveness* (ketanggapan) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 - 4.20.

- Pustakawan tanggap untuk membantu saya ketika saya menggunakan layanan perpustakaan

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
3	Sangat Puas	5	23	115	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{361}{86}$ $= 4.19$
	Puas	4	57	228	
	Kurang puas	3	3	9	
	Tidak puas	2	0	0	
	Sangat tidak puas	1	3	9	
	Jumlah		86	361	

Tabel 4.7 Responsiveness 2 (ketanggapan)

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 23 responden menjawab sangat puas, 57 responden menjawab puas, 3 responden menjawab kurang puas, 0 responden menjawab tidak puas dan 3 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.19. maka dapat disimpulkan bahwa indikator *Responsiveness* (*ketanggapan*) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 -4.20.

c. Assurance (jaminan)

- Pustakawan bersikap ramah pada saat memberikan layanan perpustakaan kepada saya

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
4	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Puas	4	55	220	
	Kurang puas	3	2	6	

	Tidak puas	2	3	6	$= \frac{358}{86}$
	Sangat tidak puas	1	1	1	
	Jumlah		86	=358	= 4.16

Tabel 4.8 Assurance (jaminan)

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 25 responden menjawab sangat puas, 55 responden menjawab puas, 2 responden menjawab kurang puas, 3 responden menjawab tidak puas dan 1 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.16. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator Assurance (jaminan) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 -4.20.

d. Reliability (Keandalan)

- Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
5	Sangat Puas	5	19	95	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Puas	4	57	228	
	Kurang puas	3	6	18	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	2	2	
	Jumlah		86	347	= 4.03

Tabel 4.9 Reliability (Keandalan)

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 19 responden menjawab sangat puas, 57 responden menjawab puas, 6 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas dan 2 responden

menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.03. maka dapat disimpulkan bahwa indikator Responsiveness (ketanggapan) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 -4.20.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing indikator, tahap selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis sub variabel *Affect Of Service*.

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	<i>Empathy</i> (rasa peduli)	4.32	Sangat tinggi
2	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	4.09	Tinggi
		4.19	Tinggi
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	4.16	Sangat tinggi
4	<i>Realibility</i> (Keandalan)	4.03	Tinggi
Jumlah		20.79	

Tabel 4.10 Analisis Sub Variabel *Affect Of Service*

Selanjutnya, untuk memperoleh rata-rata sub variabel dari *Affect Of Service* peneliti menggunakan rumus Grand mean yaitu jumlah total rata-rata hitung dari sub variabel dibagi dengan jumlah pernyataan.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{20.79}{5} = 4.15$$

Berdasarkan hasil di atas, nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian sub variabel *Affect Of Service* sebesar 4.15. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada sub variabel *Affect Of Service* dikategorikan tinggi dikarenakan berada pada interval 3.40-4.20.

2) Information control

No	Indikator
1	Ketersediaan judul koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan informasi saya
2	Koleksi yang ada di perpustakaan sudah tersusun dan tertata dengan baik
3	Catalog online (OPAC) yang disediakan di perpustakaan memudahkan saya dalam pencarian koleksi
4	Koleksi yang disediakan mutakhir (<i>up-to-date</i>)
5	Koleksi mudah ditemukan di rak

Tabel 4.11 Indikator Pernyataan Sub Variabel Information Control

a. Ketersediaan koleksi yang memadai

- Ketersediaan judul koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan informasi saya

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
6	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{346}{86}$ $= 4.02$
	Puas	4	40	160	
	Kurang puas	3	16	48	
	Tidak puas	2	4	8	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		86	346	

Tabel 4.12 Ketersediaan koleksi yang memadai

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 26 responden menjawab sangat puas, 40 responden menjawab puas, 16 responden menjawab kurang puas, 4 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar

4.02. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator ketersediaan koleksi yang memadai dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 -4.20.

b. Akses Menemukan Koleksi

- Koleksi yang ada di perpustakaan sudah tersusun dan tertata dengan baik

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
7	Sangat Puas	5	41	205	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{378}{86}$ $= 4.39$
	Puas	4	40	160	
	Kurang puas	3	3	9	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		86	378	

Tabel 4.13 Akses Menemukan Koleksi 1
Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 41 responden menjawab sangat puas, 40 responden menjawab puas, 3 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.39. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator akses menemukan koleksi dengan pernyataan “Koleksi yang ada di perpustakaan sudah tersusun dan tertata dengan baik” dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 4.20-5.00.

- Catalog online (OPAC) yang disediakan di perpustakaan memudahkan saya dalam pencarian koleksi

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
8	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{356}{86}$ $= 4.13$
	Puas	4	52	208	
	Kurang puas	3	5	15	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	2	4	
	Jumlah			86	

Tabel 4.14 Akses Menemukan Koleksi 2
Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 92 responden terdapat 25 responden menjawab sangat puas, 52 responden menjawab puas, 5 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas dan 2 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.13. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator akses menemukan koleksi dengan pernyataan “Catalog online (OPAC) yang disediakan di perpustakaan memudahkan saya dalam pencarian koleksi” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20.

c. Kemutakhiran Koleksi

- Koleksi yang disediakan mutakhir (up-to-date)

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
9	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{343}{86}$ $= 3.98$
	Puas	4	42	168	
	Kurang puas	3	14	42	
	Tidak puas	2	3	6	
	Sangat tidak puas	1	2	2	
	Jumlah			86	

Tabel 4.15 kemutakhiran Koleksi
Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 25 responden menjawab sangat puas, 42 responden menjawab puas, 14 responden menjawab kurang puas, 3 responden menjawab tidak puas dan 2 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3.98. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator kemutakhiran koleksi dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20.

d. Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan

- Koleksi mudah ditemukan di rak

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
10	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Puas	4	53	212	
	Kurang puas	3	5	15	

	Tidak puas	2	2	4	$= \frac{361}{86}$
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		86	361	= 4.19

Tabel 4.16 ketiadaan hambatan
Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 26 responden menjawab sangat puas, 53 responden menjawab puas, 5 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.19. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing indikator, tahap selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis sub variabel *information control*.

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Ketersediaan koleksi yang memadai	4.02	Tinggi
2	Akses menemukan koleksi	4.39	Sangat tinggi
		4.13	Tinggi
3	Kemutakhiran koleksi	3.98	Tinggi
4	Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan	4.19	Tinggi
Jumlah		20.71	

Tabel 4.17 Analisis Sub Variabel *information control*

Selanjutnya, untuk memperoleh rata-rata sub variabel dari *information control* peneliti menggunakan rumus *Grand mean* yaitu jumlah total rata-rata hitung dari sub variabel dibagi dengan jumlah pernyataan.

$$\text{Grand Mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{20.71}{5} = 4.14$$

Berdasarkan hasil di atas, nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian sub variabel *information control* sebesar 4.14. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada sub variabel *information control* dikategorikan tinggi dikarenakan berada pada interval 3.40-4.20.

3) *Library as Place*

No	Indikator
1	Pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada saya
2	Pustakawan bersedia membantu, jika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan
3	Pustakawan tanggap untuk membantu saya ketika saya menggunakan layanan perpustakaan
4	Pustakawan bersikap ramah pada saat memberikan layanan perpustakaan kepada saya
5	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan

Tabel 4.18 Indikator pernyataan sub variabel *Library as Place*

a. Fasilitas Fisik Perpustakaan

- Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
11	Sangat Puas	5	31	155	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{365}{86}$
	Puas	4	48	192	
	Kurang puas	3	5	15	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	1	1	

	Jumlah	86	365	= 4.24
--	--------	----	-----	--------

Tabel 4.19 Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai
Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 31 responden menjawab sangat puas, 48 responden menjawab puas, 5 responden menjawab kurang puas, 1 responden menjawab tidak puas dan 1 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.24. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator fasilitas fisik perpustakaan dengan pernyataan “Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai” sangat tinggi karena berada pada interval 4.20-5.00.

- Suhu ruangan perpustakaan sudah cukup untuk membuat saya nyaman berada di perpustakaan

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
12	Sangat Puas	5	33	165	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{366}{86}$ $= 4.25$
	Puas	4	48	192	
	Kurang puas	3	3	9	
	Tidak puas	2	2	8	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah			86	366

Tabel 4.20 Suhu ruangan perpustakaan sudah cukup untuk membuat saya nyaman berada di perpustakaan
Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 33 responden menjawab sangat puas, 48 responden menjawab puas, 3 responden menjawab kurang puas, 2 responden menjawab tidak puas dan 0 responden

menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.19. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator fasilitas fisik perpustakaan dengan pernyataan “Suhu ruangan perpustakaan sudah cukup untuk membuat saya nyaman berada di perpustakaan” maka dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 4.20-5.00.

- Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup untuk memudahkan saya membaca di perpustakaan.

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
13	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{360}{86}$ $= 4.18$
	Puas	4	55	220	
	Kurang puas	3	3	9	
	Tidak puas	2	3	6	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		86	360	

Tabel 4.21 Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup untuk memudahkan saya membaca di perpustakaan.

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 25 responden menjawab sangat puas, 55 responden menjawab puas, 3 responden menjawab kurang puas, 3 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.18. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator fasilitas fisik perpustakaan dengan pernyataan “Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup untuk

memudahkan saya membaca di perpustakaan.” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20.

- Layanan loker yang disediakan perpustakaan sudah cukup memadai

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
14	Sangat Puas	5	27	145	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{372}{86}$ $= 4.18$
	Puas	4	53	212	
	Kurang puas	3	3	9	
	Tidak puas	2	3	6	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah		86	372	

Tabel 4.22 Layanan loker yang disediakan perpustakaan sudah cukup memadai

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 27 responden menjawab sangat puas, 53 responden menjawab puas, 3 responden menjawab kurang puas, 3 responden menjawab tidak puas dan 0 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.18. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator fasilitas fisik perpustakaan dengan pernyataan “Layanan loker yang disediakan perpustakaan sudah cukup memadai.” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20.

b. Pemanfaatan ruang

- Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
15	Sangat Puas	5	29	145	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{360}{86}$ $= 4.18$
	Puas	4	48	192	
	Kurang puas	3	5	15	
	Tidak puas	2	4	8	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah			86	

Tabel 4.23 Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 36 responden menjawab sangat puas, 39 responden menjawab puas, 10 responden menjawab kurang puas, 5 responden menjawab tidak puas dan 2 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.10. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator pemanfaatan ruang dengan pernyataan “Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20.

- Ketenangan ruang belajar mendukung saya untuk belajar

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
16	Sangat Puas	5	32	160	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Puas	4	50	200	
	Kurang puas	3	2	6	

	Tidak puas	2	1	2	$= \frac{369}{86}$
	Sangat tidak puas	1	1	1	
	Jumlah	86		369	= 4.29

Tabel 4.24 Ketenangan ruang belajar mendukung saya untuk belajar
Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, dari 86 responden terdapat 32 responden menjawab sangat puas, 50 responden menjawab puas, 2 responden menjawab kurang puas, 1 responden menjawab tidak puas dan 1 responden menjawab sangat tidak puas. Kemudian jawaban responden dihitung menggunakan rumus mean, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.29. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator pemanfaatan ruang dengan pernyataan “Ketenangan ruang belajar mendukung saya untuk belajar” dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 4,20 – 5,00.

Setelah mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing indikator, tahap selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis sub variabel *Library as Place*

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Fasilitas fisik perpustakaan	4.24	Sangat tinggi
		4.25	Sangat tinggi
		4.18	Tinggi
		4.18	Tinggi
2	Pemanfaatan ruang	4.18	Tinggi
		4.29	Sangat tinggi
Jumlah		25.32	

Tabel 4.25 Analisis Sub Variabel *Library as Place*

Selanjutnya, untuk memperoleh rata-rata sub variabel dari *Library as Place* peneliti menggunakan rumus *Grand mean* yaitu jumlah total rata-rata hitung dari sub variabel dibagi dengan jumlah pernyataan.

$$\text{Grand Mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{25.32}{6} = 4.22$$

Berdasarkan hasil di atas, nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian sub variabel *library as place* sebesar 4.22. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada sub variabel *library as place* dikategorikan sangat tinggi dikarenakan berada pada interval 4.20-5.00.

Dari analisis seluruh indikator di atas, maka hasil analisis indikator secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut.

Sub variabel	Indikator	Nomor item	Analisis Deskriptif	
			Mean	Grand Mean
<i>Affect Of Service</i>	<i>Empathy</i> (kepedulian)	1	4.32	4.15
	<i>Responsiveness</i>	2	4.09	
		3	4.19	
		4	4.16	
	<i>Realibility</i>	5	4.03	
<i>Information Control</i>	Ketersediaan koleksi yang memadai	6	4.02	4.02
	Akses menemukan koleksi	7	4.39	
		8	4.13	
	Kemutakhiran koleksi	9	3.39	
	Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan	10	4.19	
<i>Library as Place</i>	Fasilitas fisik perpustakaan	11	4.24	4.22
		12	4.25	
		13	4.18	

		14	4.18	
	Pemanfaatan ruang	15	4.18	
		16	4.29	

Tabel 4. 26 Hasil Analisis Keseluruhan Indikator Pada Sub Variabel LibQual+™

No	Sub Variabel	Nilai rata-rata	Kategori
1	<i>Affect of Service</i>	4.15	Tinggi
2	<i>Information control</i>	4.02	Tinggi
3	<i>Library as Place</i>	4.22	Sangat Tinggi
Jumlah		12.51	

Tabel 4. 27 Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya menggunakan metode LibQual+™

Berdasarkan tabel di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pada sub variabel *Affect of Service* diperoleh nilai rata-rata 4.15 dikategorikan tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Kedua, sub variabel *Information Control* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.14 dengan kategori tinggi dan sub variabel *Library as Place* diperoleh nilai 4.20 dengan kategori tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Dari hasil di atas ditarik kesimpulan bahwa sub variabel *Library as Place* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4.22, sedangkan sub variabel *Information Control* mendapatkan nilai rata-rata dengan katgori paling rendah yaitu 4.14.

Selanjutnya, peneliti akan mencari nilai rata-rata kualitas layanan perpustakaan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari ketiga sub variabel kemudian dibagi dengan jumlah sub variabel menggunakan rumus *Grand mean*, sebagai berikut:

$$\text{Grand Mean } (X) = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{12.51}{3} = 4.17$$

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan raya yang di evaluasi menggunakan metode LibQual+™ di kategorikan tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20.

1. Hasil Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan uji hipotesis deskriptif. Untuk menguji hipotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-tes 1 sampel, maka digunakan rumus:

$$t = \frac{X - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t hitung

x : rata-rata

μ : nilai yang dihipotesiskan

s : simpangan baku

n : anggota sampel.

Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika t hitung lebih besar (>) daripada t table, maka Ha diterima dan Ho ditolak
- b. Jika t hitung lebih kecil (<) daripada t table, maka Ho diterima dan Ha ditolak

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka thitung akan dibandingkan dengan ttabel. Uji hipotesis dilakukan dengan t-tes 1 sampel.

No	x	x ²
1	4	16
2	5	25
3	5	25
4	5	25
5	5	25
6	4	16
7	4	16
8	4	16
9	4	16
10	5	25
11	4	16
12	5	25
13	5	25
14	4	16
15	4	16
16	5	25
	$\sum X = 72$	$\sum X^2 = 328$
$\bar{X} = 72/16 = 4.5$		

Tabel 4. 28 Data 1 sampel

$$\begin{aligned}
 S &= \frac{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum X)^2}}{n \cdot (n-1)} \\
 &= \frac{\sqrt{16 \cdot 328 - (72)^2}}{16 \cdot (16-1)} \\
 &= \frac{\sqrt{5248 - 5184}}{240} \\
 &= \frac{\sqrt{64}}{240} = 0.515
 \end{aligned}$$

Diketahui harga ttabel untuk df 85 dengan $\alpha=5\%$ adalah 1.661, df diperoleh dari n-1. $\bar{X} = 4.5$. $\mu = 1.661$ $S = 0.515$ dan $n = 86$. Berikut ini merupakan hasil uji hipotesis menggunakan t-tes 1 sampel:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{4.5 - 1.661}{\frac{0.515}{\sqrt{86}}}$$

$$t = \frac{2.839}{\frac{0.515}{10.01}}$$

$$t = \frac{2.839}{\frac{0.515}{10.01}}$$

$$t = \frac{2.839}{0.051}$$

$$t = 55.66$$

Berdasarkan hasil di atas, maka harga thitung adalah 55.66. Maka dipastikan bahwa thitung > ttabel. Jadi ditetapkan bahwa hipotesis Ha diterima dan H0 ditolak. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya tinggi.

C. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual Pada Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya tersebut melayani masyarakat atau pengguna perpustakaan yang ingin mencari informasi serta belajar. Adapun responden dalam penelitian ini adalah sebagian pengguna yang memanfaatkan keberadaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya yang berjumlah 86

orang yang dipilih berdasarkan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun jumlah keseluruhan populasi dalam penelitian ini 600 orang.

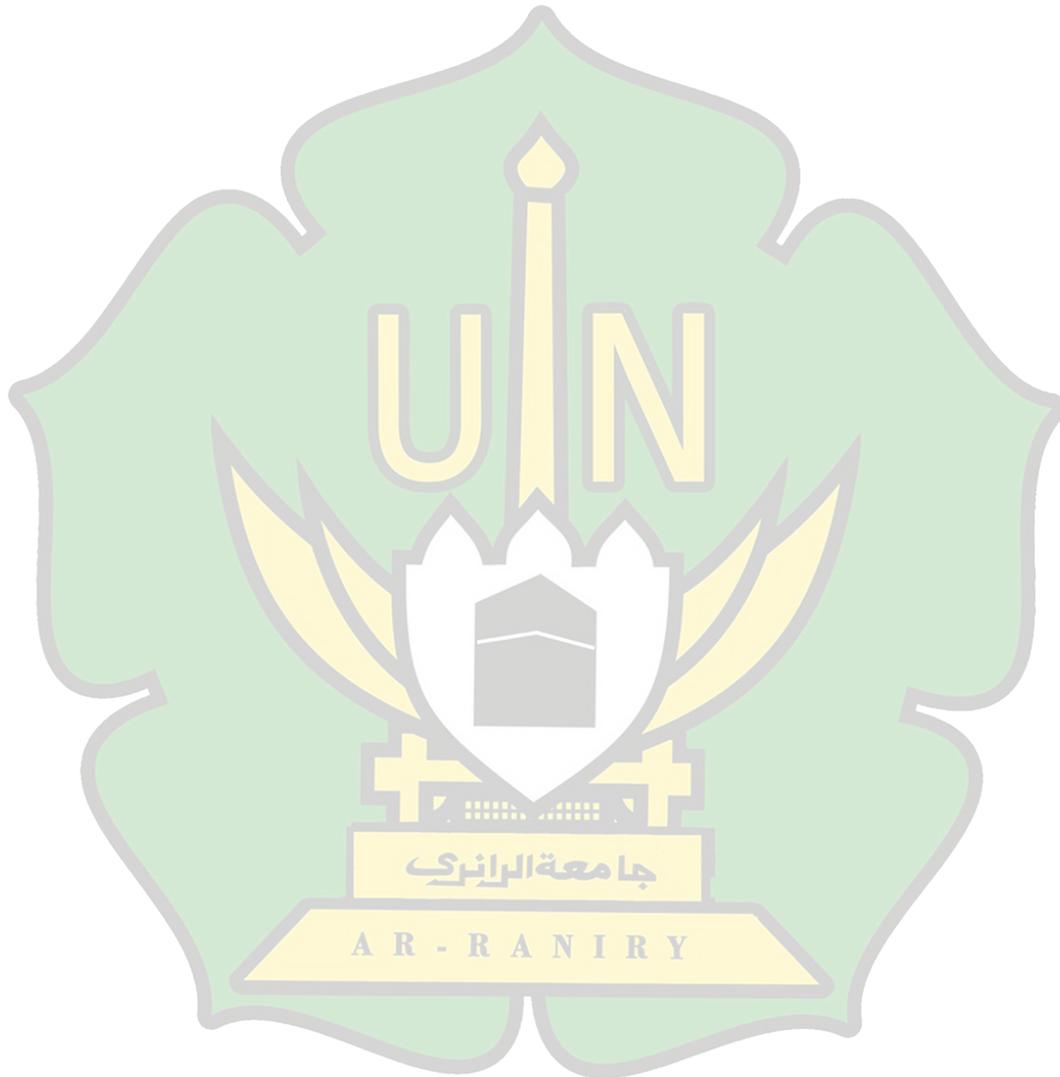
Hasil penelitian menunjukkan data valid dan reliabel, berdasarkan dari tabel 4.1 menyatakan hasil validitas variabel X dan variabel Y semua dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} pada jumlah responden N=20 pada taraf signifikan 5% adalah sebesar 0,444. Kemudian tabel 4.2 menunjukkan bahwa masing-masing variabel dinyatakan reliabel karena jumlah responden N=20 adalah 0,444 memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% dimana kualitas layanan perpustakaan (X) diperoleh nilai Alpha 0,817.

Hasil pengujian dapat diambil kesimpulan bahwa pada sub variabel *Affect of Service* diperoleh nilai rata-rata 4.15 dikategorikan tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Kedua, sub variabel *Information Control* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.14 dengan kategori tinggi dan sub variabel *Library as Place* diperoleh nilai 4.20 dengan kategori tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Dari hasil di atas ditarik kesimpulan bahwa sub variabel *Library as Place* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4.22, sedangkan sub variabel *Information Control* mendapatkan nilai rata-rata dengan kategori paling rendah yaitu 4.14.

Selanjutnya, peneliti akan mencari nilai rata-rata kualitas layanan perpustakaan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari ketiga sub variabel kemudian dibagi dengan jumlah sub variabel menggunakan rumus *Grand mean*, sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{\text{Total rata – rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{12.51}{3} = 4.17$$

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan raya yang di evaluasi menggunakan metode LibQual+™ di kategorikan tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan perpustakaan di Dinas dan Perpustakaan Kabupaten Nagan Raya, maka uk *Empathy* adalah 4.32 yang artinya dikategorikan sangat tinggi karena peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan evaluasi kualitas layanan perpustakaan dimensi *Affect of Service*, diperoleh hasil untuk *Empathy* sebesar 4.32 dengan kategori tinggi karena berada pada interval 4.20- 5.00. *Responsiveness* diperoleh nilai sebesar 4.09 dan 4.19 yang dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 – 4.20. Sedangkan *Assurance* diperoleh hasil 4.16 yang dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 4.20 – 5.00. Indikator *Reliability* diperoleh hasil 4.03 yang dikategorikan tinggi karena berada interval 3.40 – 4.20. Selanjutnya, peneliti akan mencari nilai rata-rata dimensi *Affect of Service* dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari sub dimensi *Affect of Service* kemudian dibagi dengan jumlah sub variabel menggunakan rumus *Grand mean*, sebagai berikut:

$$\text{Grand Mean } (X) = \frac{\text{Total rata – rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{20,79}{5} = 4.17$$

2. Berdasarkan evaluasi kualitas layanan perpustakaan dimensi *Information control*, diperoleh hasil rata-rata untuk ketersediaan koleksi sebesar 4.02 yang artinya dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3. 40 – 4. 20. Indikator akses menemukan koleksi diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.39

3. yang dikategorikan sangat tinggi dan 4.13 yang dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 – 4.20. Sedangkan kemutakhiran koleksi diperoleh hasil 3.98 yang dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 – 4.20. Indikator ketiadaan hambatan diperoleh hasil 4.19 yang dikategorikan tinggi karena berada interval 3.40 – 4.20. Selanjutnya, peneliti akan mencari nilai rata-rata dimensi *Information control* dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari sub dimensi *Information control* kemudian dibagi dengan jumlah sub variabel menggunakan rumus *Grand mean*, sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{\text{Total rata – rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{20,12}{5} = 4.02$$

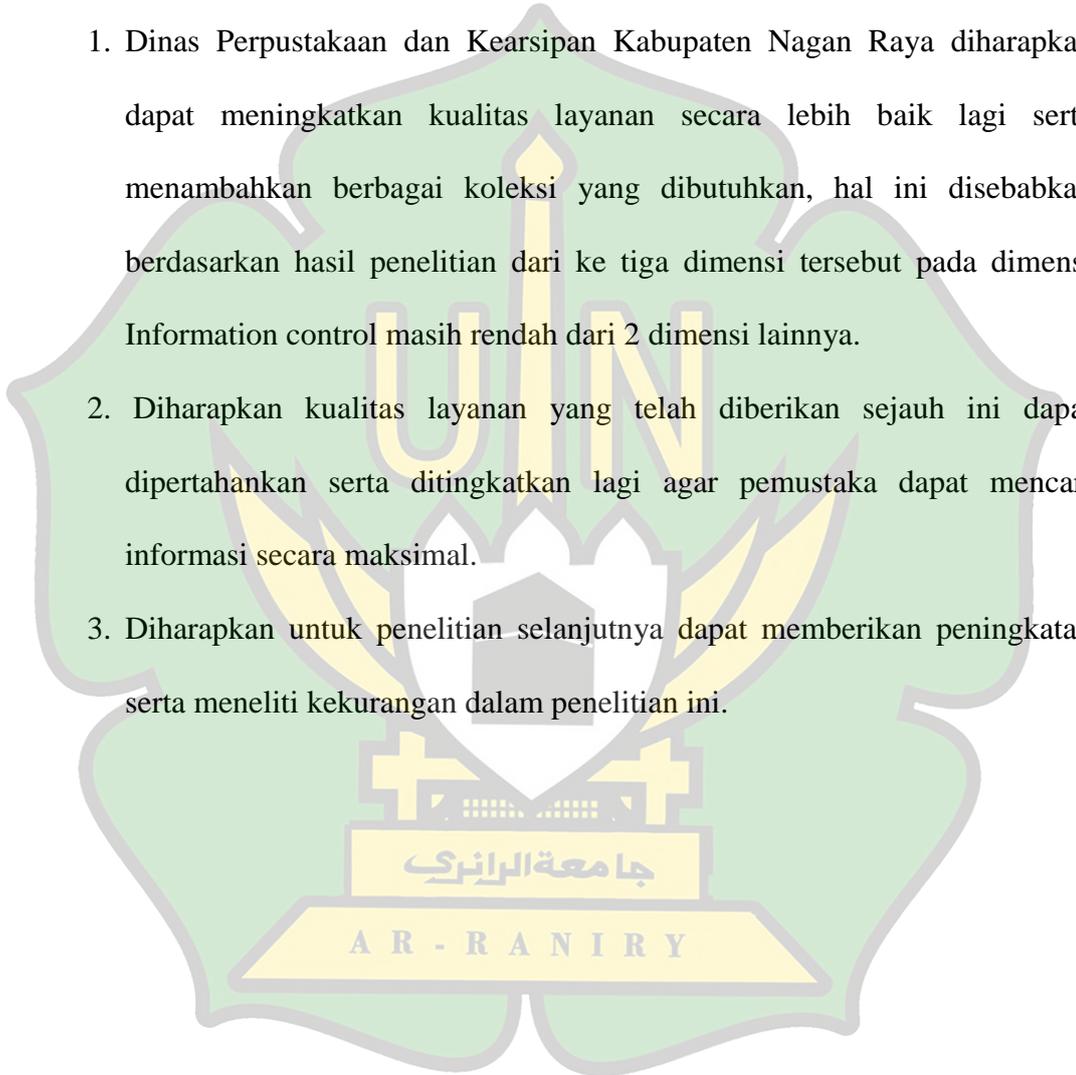
4. Berdasarkan evaluasi kualitas layanan perpustakaan dimensi *Library as Place*, diperoleh hasil rata-rata untuk fasilitas fisik perpustakaan sebesar 4.24, 4.25, 4.18, dan 4.18 yang artinya dikategorikan tinggi karena berada pada interval 4.00 – 4.30. Sedangkan indikator pemanfaatan ruang diperoleh hasil 4.18 yang dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40 – 4.20 dan 4.29 yang dikategorikan sangat tinggi karena berada interval 4.20 – 5.00. Selanjutnya, peneliti akan mencari nilai rata-rata dimensi *Library as Place* dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari sub dimensi *Library as Place* kemudian dibagi dengan jumlah sub variabel menggunakan rumus *Grand mean*, sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{\text{Total rata – rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{25,32}{6} = 4.22$$

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara lebih baik lagi serta menambahkan berbagai koleksi yang dibutuhkan, hal ini disebabkan berdasarkan hasil penelitian dari ke tiga dimensi tersebut pada dimensi Information control masih rendah dari 2 dimensi lainnya.
2. Diharapkan kualitas layanan yang telah diberikan sejauh ini dapat dipertahankan serta ditingkatkan lagi agar pemustaka dapat mencari informasi secara maksimal.
3. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat memberikan peningkatan serta meneliti kekurangan dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk., *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2022)
- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2020)
- Beni Ahmad Saebani, *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian dalam penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2017)
- Coolen Cook et al., "LibQUAL+: Service Quality Assesment in Research Libraries," *Ifla Journal* 27 (April 2020)
- Dedi Andrianto, "Manajemen Evaluasi Pendidikan Agama Islam (Kajian Ontologi, Epistemologi, dan Aksiologi)", (*Dewantara*, Vol. V, 2018)
- Dwiyantoro, *Evaluasi kualitas layanan menggunakan metode Libqual+™ pada Amikom Resource Centre Universitas Amikom Yogyakarta*. (Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan, Vol. 1 No. 2 Desember 2019)
- Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan*, (Jakarta:Prenada Media Group, 2018)
- Endang Fatmawati, *Layanan Perpustakaan Sekolah: Panduan bagi Pemula*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021)
- Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013)
- Elvi Mardha Tessa, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara"(Skripsi, Fakultas Ilmu Budaya 2018)
- Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019)
- Fathmi, *Kajian kualitas layanan Perpustakaan Nasional RI*, (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2016)
- Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2019)
- Hadi Samsul, *Metode Riset Evaluasi*, (Yogyakarta:Laksbang Grafika, 2019)
- Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020)

- Irjus Indrawan, dkk, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2020)
- Inderiyeni, *Evaluasi Sistim Layanan Perpustakaan di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru*, *Jurnal Pustaka Budaya*, Vol. 4, No. 1, (2017)
- Lasa Hs, *jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017)
- Masruri, A, *Problematika Membangun Perpustakaan Masa Depan*. (Media Informasi, XII, 2002)
- Muhammad Abdillah Islam, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. *Jurnal Edulib*, Vol. 1, ed. 75, Juni, 2016.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2022)
- Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018)
- Noerhayati, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Bandung: Alumni, 2019)
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Perbit Ombak, 2014)
- Rini Swastika, *Evaluasi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi*, Skripsi (Online) Universitas Sumatera Utara (2017)
- Sulistyo basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1994)
- Soeatimah, *Perpustakaan kepastakawan dan pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992)
- Sukardi MS, *Evaluasi Pendidikan Prinsip & Operasionalnya*. (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2018)
- Suci Muharni, *Evaluasi Kualitas layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama Menggunakan Metode Libqual+TM*, Skripsi Ilmu Perpustakaan (Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2021)
- Suharsimi Arikunto Dan Cepi Safruddin Abdul Jabar, *Evaluasi Program Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014),
- Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT.Bina Aksara, 2018)

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: BPFE. 2021)

Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2017)

Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019)

Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2019)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2018)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang perpustakaan, (Jakarta:Kementerian Aparatur Negara,2007)

Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Surabaya: Penerbit SIC, 2019)

Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016)





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 1182/Un.08/FAH/KP.004/08/2022

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

Kesatu : Menunjuk saudara :
1). Nurrahmi, M.Pd. (Pembimbing Pertama)
2). Suraiya, M.Pd. (Pembimbing kedua)

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

Nama : Fiza Diani

Nim : 180503057 - RANIRY

Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)

Judul : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 5 Agustus 2022

Dekan,


Fauzi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 823/Un.08/FAH.I/PP.00.9/05/2023
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **FIZA DIANI / 180503057**

Semester/Jurusan : / Ilmu Perpustakaan

Alamat sekarang : Blang Krueng

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 03 Mei 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan

Kelembagaan,



Berlaku sampai : 08 Juli 2023

Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S.



PEMERINTAH KABUPATEN NAGAN RAYA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jln. PYM. Presiden Soekarno Komplek Perkantoran
SUKA MAKMUE Kode Pos 23671

Suka Makmue, 14 Maret 2023

Nomor : 500.10.3.1/104
Lampiran : -
Perihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
di-

Banda Aceh

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora Nomor: 823/Un.08/FAH.I/PP.00.9/05/2023 tanggal 03 Mei 2023, perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa.

Kami selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya tidak keberatan untuk mahasiswa dengan nama dibawah ini :

Nama : FIZA DIANI
NIM : 180503057
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Nama tersebut diatas untuk melaksanakan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya dengan judul *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Liqual+ Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.*

Demikian kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Nagan Raya



NILA KASMA, SH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19651012 200112 2 001

ANGKET PENELITIAN

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™ PADA PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN NAGAN RAYA

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon isi pertanyaan yang diajukan pada kuesioner ini sesuai dengan pendapat saudara!
2. Berilah tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan!
3. Atas partisipasi saudara saya ucapkan terima kasih.

PERTANYAAN KUALITAS LAYANAN

Seberapa seringkah anda mengunjungi perpustakaan dalam seminggu ?

- a. 1-2
- b. 3-4
- c. 5-6
- d. ≥ 6

Indikator	No	Jenis Pertanyaan	Jawaban				
			STP	TP	KP	P	SP
			1	2	3	4	5
<i>Affect of Service</i>	1	Pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada saya					
	2	Pustakawan bersedia membantu, jika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan					
	3	Pustakawan tanggap untuk membantu saya ketika saya menggunakan layanan perpustakaan					
	4	Pustakawan bersikap ramah pada saat memberikan layanan perpustakaan kepada saya					
	5	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan					
<i>Information Control</i>	6	Ketersediaan judul koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan informasi saya					
	7	Koleksi yang ada di perpustakaan sudah tersusun dan tertata dengan baik					
	8	Catalog online (OPAC) yang disediakan di perpustakaan memudahkan saya dalam pencarian koleksi					
	9	Koleksi yang disediakan mutakhir (<i>up-to-date</i>)					
	10	Koleksi mudah ditemukan di rak					
<i>Library as Place</i>	11	Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai					
	12	Suhu ruangan perpustakaan sudah cukup untuk membuat saya nyaman berada di perpustakaan					
	13	Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup untuk memudahkan saya membaca di perpustakaan.					
	14	Layanan loker yang disediakan perpustakaan sudah cukup memadai					
	15	Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar					
	16	Ketenangan ruang belajar mendukung saya untuk belajar					

Lampiran 7

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama Lengkap : Fiza Diani
NIM : 180503057
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Fakultas / Prodi : Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan
Tempat / Tanggal Lahir : Keude Linteung, 28 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Keude Linteung, Kec. Seunagan Timur, Kab. Nagan Raya
Email : fizadiani73@gmail.com
No. Hp : 0813 6107 9872

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : MIN 3 Nagan Raya, Lulus Tahun 2012
SMP : MTsN 2 Nagan Raya, Lulus tahun 2015
SMA : MAN 1 Nagan Raya, Lulus Tahun 2018

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Usman Adam (alm)
Nama Ibu : Cut Khairani
Pekerjaan Ayah : -
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga (IRT)
Alamat Lengkap : Keude Linteung, Kec. Seunagan Timur, Kab. Nagan Raya

Banda Aceh, 05 September 2023

Penulis,

Fiza Diani