

**EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
PADA MASA PANDEMI COVID-19**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Bidang Ilmu Perpustakaan

Oleh :

MELY RISCA
NIM : 1830403054

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

NOMOR : B.1843/Un.09/IV.3/PP.009/09/2022
SKRIPSI

EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DINAS
PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

MELY RISCA
NIM. 1830403054

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 22 Agustus 2022

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Misroni, S.Pd.I., M.Hum
NIP. 19830203201403 1 001

Sekretaris

Rani Kurnia Vlora, S.IP., M.A
NIDN. 2009059202

Pembimbing I

Bety, S.Ag., M.A
NIP. 19700421 199903 2 003

Penguji I

Dr. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum
NIP.19711223 199903 2 001

Pembimbing II

Budhi Santoso, M.A
NIP. 19840615 201801 1 002

Penguji II

Sely Yoanda, S.IP., M.P
NIP. 19930906 202012 2 024

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

Tanggal, 19 September 2022



Dr. Fadang Rachmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan

Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh :

Nama : Mely Risca

NIM : 1830403054

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

yang berjudul “**EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
PADA MASA PANDEMI COVID-19**”

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pada Tanggal, 30 Juli 2022

Pembimbing I,



Bety, S. Ag., M.A
NIP. 19700421 199903 2 003

Pembimbing II,



Budhi Santoso, M.A
NIP. 19840615 201801 1 002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Mely Risca

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: : **EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Yang ditulis oleh:

Nama : Mely Risca
NIM : 1830403054
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 30 Juli 2022
Pembimbing I



Bety.S.Ag., M.A
NIP. 19700421 199903 2003

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Mely Risca

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul : **EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Yang ditulis oleh:

Nama : Mely Risca
NIM : 1830403054
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 30 Juli 2022
Pembimbing II

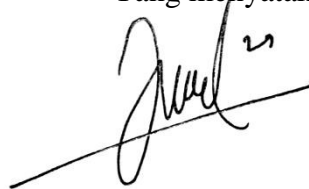


Budhi Santoso, M.A
NIP. 19840615 201801 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar. Maka, saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 22 Agustus 2022
Yang menyatakan



Mely Risca
NIM.1830403054

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Lampiran : Surat keterangan bebas plagiarisme



UIN RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN
<http://ip.adab.radenfatah.ac.id>

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 0199.../SKBP.../VII/2022

Tim Verifikator Smilarity Skripsi Prodi Ilmu Perpustakaan menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	: Mely Risca
NIM	: 1830403054
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi:

Evaluasi kepuasan layanan perpustakaan keliling dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan pada masa pandemi covid-19

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan similarity 25% sehingga memenuhi batas maksimal plagiasi kurang dari 25% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian munaqosah.

Link Validasi Hasil Tes Similarity (<http://bit.ly/similarityskripsi>)

Palembang, 25 Juli 2022
Verifikator

Wahfiuddin Rahmad Harahap, M.A.
NIP.19951030 202012 1 016

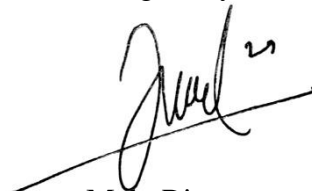
PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas Akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mely Risca
NIM : 1830403054
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti Non-Exclusive (Exclusive Royalti Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul **”Evaluasi Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19”**, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Non-exclusive ini maka UIN Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih mediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian Surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang,
Pada tanggal : 22 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Mely Risca
NIM. 1830403054

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto :

“Siapa yang menunjukkan kepada kebaikan, maka dia akan mendapat pahala sebanyak yang didapat oleh yang mengerjakannya”.

(HR. Muslim)

“It’s Not Enough To Be Against Something. You Have To Be For Something Better”. (Steve Rogers)

“Berbuatlah baik kepada siapapun bahkan jika mereka tidak menghargainya, sesungguhnya kebaikan tidak harus dibalas oleh orang dan materi yang sama”

Hasil Skripsi ini Saya Dedikasikan Kepada :

- Kepada ALLAH SWT. Pencipta semesta alam yang memberikan nikmat hidup, kesehatan, kekuatan dan berkah serta hidayah-Nya.
- Kepada kedua orang tua saya Papa (Kusnan) dan Mama (Nun Sumiati) yang selalu mengingat dan mendoakan kelancaran perkulahan saya.
- Kepada Saudaraku (Arisna Siska, S.Pd dan Rani Antica, A.Md) yang senantiasa memberikan semangat dan masukan-masukan serta nasihat terbaik kepada saya.
- Kepada sahabat seperjuangan yang kebersamai selama perkuliahan dan memberikan support terbaik (Elfa Meliantika, Niar Nurfasih, Moliza Gusriani, S.IP).
- Kepada sahabat semasa SMA saya yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan kepada saya (Selvi Afriyadila, Risna Oktaviana, Yusuf Akhlun Nazar).
- Kepada sahabat saya yang selalu kebersamai, memberikan saran, masukan, dan bantuan kepada saya (Hervindri Indar Ningsih).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. serta shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada tauladan sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW. Atas berkat rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19”**.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan persyaratan kelulusan dari Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Dalam penulisan Skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya untuk semua pihak yang telah membantu dengan segenap ketulusan hati. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan sehat, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khadijah, S.Ag., M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum. Selaku dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

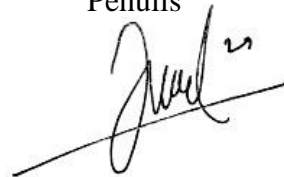
5. Bapak Misroni, M.Hum. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, yang senantiasa memberikan dorongan kepada seluruh mahasiswa ilmu perpustakaan untuk lulus tepat waktu dan menjadi lulusan yang berprestasi baik akademik maupun non akademik.
6. Ibu Bety, S.Ag. M.A, Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, semangat, dan bimbingan terbaik dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Budhi Santoso, M.A. Selaku dosen pembimbing II sekaligus pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta semangat dengan tak lupa menyempatkan waktu untuk membimbing dikala aktivitas perkuliahan dengan penuh kesabaran dan perhatian agar penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
8. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
9. Bapak dan Ibu staff Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, serta pengunjung unit layanan perpustakaan keliling yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengumpulkan data pada penelitian ini.
10. Kepada kedua orang tuaku, serta kedua saudara perempuanku yang selalu memberikan dukungan terbaik dan doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar sarjana. Penulis tidak akan sampai pada titik ini tanpa mereka berdua.

11. Teman seperjuangan angkatan 2018 Ilmu Perpustakaan, yang telah menghabiskan waktu bersama sejak awal masuk perkuliahan hingga saat ini, serta teman-teman seperjuangan yang ikut membantu memberikan saran, masukan dan tak henti memberikan semangat kepada penulis.

Adapun segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis, penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan skripsi ini dan supaya bermanfaat serta berguna bagi pembaca. Selain itu, juga menjadi bahan perbandingan peneliti selanjutnya yang tertarik pada kajian yang sama.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, 22 Agustus 2022
Penulis



Mely Risca
NIM. 1830403054

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
MOTTO DAN DEDIKASI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR DIAGRAM	xix
DAFTAR BAGAN.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Batasan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Tinjauan Pustaka.....	10
H. Metode Penelitian	13
a. Jenis Penelitian.....	13
b. Lokasi Penelitian	13
c. Sumber Data.....	14
d. Teknik Penentuan Informasi	14
e. Teknik Pengumpulan Data	17
f. Instrumen Penelitian.....	18
g. Teknik Analisis Data.....	22
I. Sistematika Penulisan	24

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Evaluasi.....	26
B. LibQual+™	32
C. Kepuasan Layanan Perpustakaan.....	38
D. Unit Layanan Perpustakaan Keliling	45

BAB III : GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	52
B. Visi dan Misi.....	55
C. Struktur Organisasi	57
D. Tugas dan Fungsi	58
E. Koleksi Perpustakaan.....	66
F. Sumber Daya Manusia (SDM).....	69
G. Layanan Perpustakaan	73

BAB IV : TEMUAN DAN HASIL ANALISIS DATA

A. Analisis Deskriptif	76
B. Analisis Variabel hasil kuisioner berdasarkan Sub Variabel penelitian Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	77
C. Aspek yang perlu ditingkatkan dari Unit Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	97
D. Evaluasi Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	98

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pegunjung Perpustakaan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumsel Januari – Desember 2021.....	15
Tabel 1. 2 Pengukuran Skala Likert.....	19
Tabel 1. 3 Skor Jawaban Uji Validitas.....	20
Tabel 1. 4 Hasil Uji Validitas Kuisioner Evaluasi Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling.....	21
Tabel 1. 5 Hasil Uji Realibilitas Kuisioner Evaluasi Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling.....	22
Tabel 1. 6 Nilai Interval	24
Tabel 2. 1 Variabel Penelitian LibQual+	37
Tabel 3. 1 Daftar Nama Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.	54
Tabel 3. 2 Jumlah Koleksi di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	68
Tabel 3. 3 List SDM Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	69
Tabel 3. 4 Daftar Pustakawan dan Pegawai Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	72
Tabel 3. 5 Jam Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumsel.....	73
Tabel 4. 1 Instrumen penelitian.....	77
Tabel 4. 2 Assurance (Jaminan Kepastian).....	78
Tabel 4. 3 Empathy (Rasa Peduli).....	79
Tabel 4. 4 Responsiveness (Selalu Siap).....	79
Tabel 4. 5 Reliability (Kemampuan Memberikan Janji).....	80
Tabel 4. 6 Analisis Sub variabel <i>Affect Of Service</i> (kemampuan Pustakawan).....	81
Tabel 4. 7 Tangibles (Bukti Fisik)	83
Tabel 4. 8 Utilitarian Space (Ruang yang Bermanfaat)	84
Tabel 4. 9 Symbol Terms (Berbagai Makna).....	84
Tabel 4. 10 Refuge (tempat belajar yang nyaman)	85
Tabel 4. 11 Analisis Sub Variabel <i>Library As Place</i> (Fasilitas dan Suasana Ruangan)	86

Tabel 4. 12 Scope (Cakupan)	88
Tabel 4. 13 Convenience (Kenyamanan Mengakses Informasi)	89
Tabel 4. 14 Easy of Navigation (Kemudahan Mengakses Informasi)	90
Tabel 4. 15 Timelines (Kecepatan Mengakses Informasi).....	90
Tabel 4. 16 Equipment (Peralatan).....	91
Tabel 4. 17 Self Reliance (Kepercayaan Diri)	92
Tabel 4. 18 Analisis Sub Variabel <i>Information Control</i> (Ketersediaan Koleksi Yang Memadai).....	93
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Keseluruhan Sub Variabel Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	95

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Hasil Analisis Sub Variabel <i>Affect Of Service</i> (Kemampuan Pustakawan)	82
Diagram 2 Hasil Analisis Sub Variabel <i>Library As Place</i> (fasilitas dan Suasana Ruangan)	87
Diagram 3 Hasil Analisis Sub Variabel <i>Information Control</i> (Ketersediaan Koleksi yang Memadai).	94
Diagram 4 Keseluruhan Sub Variabel Kepuasan Unit Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19	96

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan 57

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 penyebaran kuisioner di kampung literasi 26 ilir	123
Gambar. 2 Penyebaran Kuisioner di SMK IT Mutiara Azzam	123
Gambar. 3 Penyebaran Kuisioner di SMK Taman Siswa	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	110
Lampiran. 2 Kartu Bimbingan Skripsi	111
Lampiran. 3 Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol	115
Lampiran. 4 Surat Balasan Penelitian	116
Lampiran. 5 Contoh Dokumen Kuisoner	117
Lampiran. 6 Instrument Penelitian	119
Lampiran. 7 Tabulasi Data Kuisoner Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling.....	120
Lampiran. 8 Dokumentasi Penyebaran Angket	123