

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN KELILING DENGAN MENGGUNAKAN
METODE LIBQUAL+TM DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS**



SKRIPSI

Oleh :

**RIA FEBRIANI
1564400082**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Mengambil Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

NOMOR: B.1732/Un.09/IV.1/PP.01/07/2019

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DENGAN
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+™ DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS**

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

RIA FEBRIANI
NIM. 1564400082

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 14 Juni 2019

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji



Dr. Nor Huda Ali, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Sekretaris



Misroni, S.Pd.I., M. Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

Pembimbing I



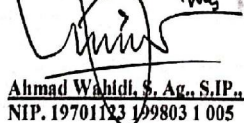
Drs. Masvur, M.Ag., Ph.D
NIP. 19671211 199403 1 002

Penguji I



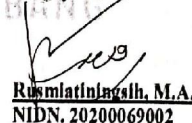
Dr. Nor Huda Ali, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Pembimbing II



Ahmad Wahidi, S. Ag., S.IP., M. Pd. I
NIP. 19701123 199803 1 005

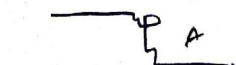
Penguji II



Ruslatiningsih, M.A.
NIDN. 20200069002

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 24 Juli 2019

Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora



Dr. Nor Huda Ali, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan



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



Scanned with
CamScanner

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Ria Febriani

NIM : 1564400082

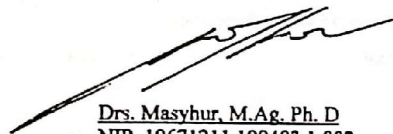
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul "EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL-⁺™ DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS".

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

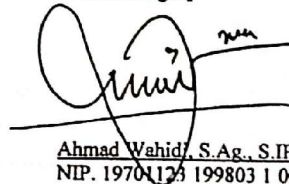
Pada Tanggal, 16 Mei 2019

Pembimbing I,



Drs. Masyhur, M.Ag. Ph. D
NIP. 19671211 199403 1 002

Pembimbing II,



Ahmad Wahid, S.Ag., S.IP., M.Pd.I
NIP. 19701123 199803 1 005

iii

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Ria Febriani

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 KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™ DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS"**.

Yang ditulis oleh:

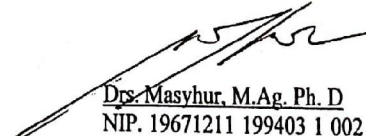
Nama : Ria Febriani
NIM : 1564400082

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, 16 Mei 2019
Pembimbing I


Drs. Masyhur, M.Ag. Ph. D
NIP. 19671211 199403 1 002

NOTA DINAS

Perihal: Skripsi Saudari
Ria Febriani

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 KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™ DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS"**.

Yang ditulis oleh:

Nama : Ria Febriani

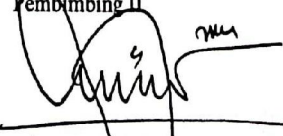
NIM : 1564400082

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, 16 Mei 2019
Pembimbing II


Ahmad Wahidi, S.Ag., S.Ip., M.Pd.I
NIP. 19701123 199803 1 005

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini 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 pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari Fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 14 Juni 2019
Yang menyatakan,



Ria Febriani
NIM. 1564400082

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Febriani
NIM : 1564400082
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exsclusive Royalty Free Right*)** atas karya saya yang berjudul **“EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™ DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS.”** beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai hak pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang
Pada tanggal : 14 Juni 2019
Yang menyatakan,



Ria Febriani
NIM. 1564400082

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Allah, berharaplah”
(Q.S. Al-Insyirah 68)

“Intelligence plus character – that is the good of true”
(Martin Luther King Jr)

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali”

-Fiersa Besari-

Hasil skripsi ini saya dedikasikan kepada:

- ♥ *Ayahku Suhardi yang senantiasa menjaga, menyayangi, mengawasi, mengajari, serta yang selalu siap memberikan perhatian dan dukungan baik moril maupun materi. You're the hero of my life.*
- ♥ *Ibuku Yulinawati yang telah melahirkan, membesarkan, dan merawat diriku hingga sekarang.*
- ♥ *Saudariku Eka Purnawati S.Pd yang telah menjadi penyemangatku*
- ♥ *Suamiku Tercinta Okta Saputra S.Kom yang selalu memberiku semangat dan dukungan serta yang telah setia menemaniku dalam suka dan duka.*
- ♥ *Orang-orang yang selalu mendukungku disetiap keadaan baik senang ataupun sulit. Terima kasih telah menguatkan dan bukan melemahkan.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada tauladan sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Atas berkat rahmat kasih sayang dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBUAL+™ DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS”.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Dengan segenap ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan sebesar-besarnya untuk semua pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi M.A., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., MA selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto, M. Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan sekaligus Penasehat Akademik yang telah mengurus dan banyak memberikan layanan, akses, dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak, Drs Masyhur, M.Ag. Ph. D selaku Pembimbing I yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan ilmunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP, M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan ilmunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Nurmalina, S.Ag, S.S, M.Hum. selaku Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Patah Palembang, paraPustakawan, serta seluruh pengelola perpustakaan yang telah memberikan izin dan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Supriyadi, SH. MM selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas, para Pustakawan, serta seluruh pengelola perpustakaan yang telah memberikan izin, dan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, motivasi, serta membantu penulis menyelesaikan semua administrasi yang harus dipenuhi hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua orang tuaku Ayah Suhardi dan Ibu Yulinawati yang selalu memberi dukungan baik moral maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar sarjana dengan baik dan lancar.
11. Ayundaku Eka Purnawati S.Pd yang telah menasehati, dan mendukungku sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Suamiku Okta Saputra S.Kom yang telah setia menemaniku, memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis mampu berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa prodi Ilmu Perpustakaan tahun angkatan 2014, yang telah banyak menghabiskan waktu bersama penulis di keadaan sulit maupun senang.
14. Sahabat-sahabatku Para Chili Nurul Jannah, Rakhmawati, Ranti Wulandari, Rara Jauharotunisa, Rodhiah, Siska Safitri, Tesa Elise, Tika Otharia Bhekti

dan Yohana yang kusayangi yang telah banyak membantu penulis dalam proses panjang penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak untuk setiap uluran tangan yang kalian berikan.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'ailaikum Wr. Wb

Palembang, 14 Juni 2019
Penulis,



Ria Febriani
NIM.1564400082

ABSTRAK

Nama : Ria Febriani
NIM : 1564400082
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2019
Judul Skripsi : “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling dengan Menggunakan Metode LibQual+™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas”
xix + 102 hal + lampiran

Skripsi ini berjudul Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dengan Menggunakan Metode LibQual+™ di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan keliling yang dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi dan kuesioner/angket yang diberikan kepada 50 responden dari 500 populasi. Jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Suharsimi Arikunto. Analisis data dengan menggunakan model deskripsi, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas telah memberikan layanan yang baik terhadap pemustaka sehingga pemustaka merasa puas terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas. Selain itu, terdapat kaitan antara layanan dengan tingkat peminjaman koleksi perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas, yaitu dengan adanya perpustakaan keliling ini menjadi minat baca siswa-siswi dan masyarakat meningkat. Dengan demikian, membaca menjadi budaya keseharian siswa-siswi dan masyarakat disekitarnya.

Kata Kunci: *Evaluasi, Kualitas Layanan, Perpustakaan Keliling, Metode LibQual+™*

ABSTRACT

Name : Ria Febriani
NIM : 1564400082
Faculties : Adab dan Humanities
Study Program/ Year : Library Science / 2019
Thesis Title : “Evaluation of Mobile Library Service Quality Using the LibQual +™ Method in the Library and Archives Service of Musi Rawas
xix + 102 p + appendix

This thesis is Evaluation of Mobile Library Service Quality Using the LibQual+™ Method in the Library and Archives Service of Musi Rawas Regency. The Purpose of this research is to find out the quality of mobile library service run by the Library and Archives Service of Musi Rawas Regency. This research is a field research using a quantitative approach. The data collection technique used in this study was by observation and questionnaire / questionnaire given to 50 respondents from 500 populations. The number of samples taken using the arikunto suharsimi formula. Data analysis using descriptive models, based on the results of research conducted at the mobile library and Archives Service Office of Musi Rawas Regency has provided good service to the user so that the visitors are satisfied with the mobile library service of the Library and Kerasipan Office of Musi Rawas Regency. In addition, there is a connection between the service and the level of borrowing from the library library and the Archives of Musi Rawas District, namely by the presence of a mobile library that increases students' and community's interest in reading. This, reading is a daily culture of students and the surrounding community.

Keyword: Evaluation, Service Quality, Mobile Library, LibQual+™ Method

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING I	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING II	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Tinjauan Pustaka	8
G. Kerangka Berfikir	11
H. Metode Penelitian	14
I. Sistematika Penulisan	27

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Umum	27
B. Evaluasi	29
1. Pengertian Evaluasi	29
2. Tujuan Evaluasi	33
3. Jenis-jenis Evaluasi	33
C. Pengertian Kualitas Layanan	34
D. Perpustakaan Keliling	36

1. Pengertian Peroustakaan Keliling	36
2. Fungsi Perpustakaan Keliling	37
3. Tujuan Diselenggarakan Perpustakaan Keliling.....	38
E. Metode LibQual+™	39

BAB III : GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas	48
B. Identitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas	48
C. Kepemimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas	49
D. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab Musi Rawas	51
E. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas	52
F. Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi.....	54
1. Sekretaris	54
2. Bidang Pelayanan Perpustakaan	55
3. Bidang Pengembangan dan Pembinaan	57
4. Bidang Kearsipan.....	60
G. Koleksi Perpustakaan	63
H. Jenis- Jenis Layanan	64

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Hasil Angket.....	71
B. Analisis Hasil Penelitian.....	93
C. Uji Hipotesis	98

BAB V PENUTUP.....	99
---------------------------	-----------

A. Simpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
BIODATA PENULIS	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel, Sub Variabel dan Indikator	20
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Untuk Pernyataan Positif dan Negatif.....	22
Tabel 3.1 Isentitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas	49
Tabel 3.2 Periode Kepemimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas.....	50
Tabel 3.3 Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas	64
Tabel 4.1 Skor jawaban Uji Validitas	69
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Layanan Perpustakaan Keliling...	70
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.4 Indikator Pernyataan Sub <i>Variabel Affect of Service</i>	72
Tabel 4.5 Assurance Jaminan Kepastian.....	72
Tabel 4.6 Empathy Rasa Peduli	74
Tabel 4.7 Responsiveness (slalu siap).....	75
Tabel 4.8 Reliability (kemampuan memberikan janji)	76
Tabel 4.9 Analisis Sub Variabel Affect of Service	77
Tabel 4.10 Indikator Pernyataan Sub Variabel Information Control.....	78
Tabel 4.11 Scope (cakupan).....	79
Tabel 4.12 Convenience (Kenyamanan mengakses informasi).....	80
Tabel 4.13 Ease of Navigation (kemudahan mengakses informasi)	81

Tabel 4.14 Time Lines (Kecepatan Mengakses Informasi)	82
Tabel 4.15 Equipment (Peralatan).....	83
Tabel 4.16 Self Reliance (Kepercayaan Diri)	84
Tabel 4.17 Analisis Information Control	85
Tabel 4.18 Indikator Pernyataan Sub Variabel Library as Place	87
Tabel 4.19 Tangibles (Bukti Fisik)	87
Tabel 4.20 Utilitarian Space (Ruang yang Bermanfaat)	88
Tabel 4.21 Simbol Terms (Berbagai Makna).....	89
Tabel 4.22 Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman)	90
Tabel 4.23 Analisis Variabel Library as Place.....	91
Tabel 4.24 Hasil Analisis Seluruh Indikator pada Sub Variabel LibQual+™	93
Tabel 4.25 Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling dengan Menggunakan Metode Libqual di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Rawas	94

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Surat Izin Penelitian
3. Kartu Bimbingan 1
4. Kartu Bimbingan 2
5. Kuesioner
6. Dokumentasi