

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *LIBQUAL+™* DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang
Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Humaniora (S.Hum)
Pada Jurusan Sejarah Peradaban Islam
(Konsentrasi Ilmu Informasi dan Perpustakaan)*



Oleh:

**INDRI WULANDARI
1511020125**

**KONSENTRASI ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN
JURUSAN SEJARAH PERADABAN ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1440 H / 2019 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode *LibQUALTM* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat” disusun oleh Saudari Indri Wulandari Nim 1511020125 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

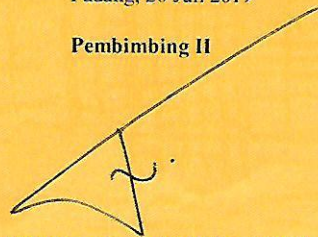
Padang, 26 Juli 2019

Pembimbing I



Dr. Lukmanul Hakim, M. Ag
NIP. 197608282005011006

Pembimbing II



Muhammad Fadli, S. Sos., M.I.Kom
NIP.19890930 2019031013

ABSTRAK

Indri Wulandari, NIM. 1511020125, Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode LibqualTM di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Jurusan Sejarah Peradaban Islam Konsentrasi Ilmu Informasi dan Perpustakaan.Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.2019, 118 halaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan dengan menggunakan metode *LibQUALTM* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Hal tersebut dilakukan dengan mendeskripsikan kualitas layanan berdasarkan aspek *affect of service*, *information control* dan *library as place* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Metodologi yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diambil sebanyak 100 responden. Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung yang tercatat dari bulan Juli 2018 sampai Maret 2019 yang berjumlah 68281 pengunjung. Dari populasi tersebut ditentukan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin, diperoleh sampel berjumlah 100 responden, Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: (1) kualitas layanan berdasarkan aspek *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) dengan skor tertinggi 361 atau 51,6% menunjukkan pemustaka **Cukup Puas** atas Kualitas Layanan, (2) Berdasarkan aspek *information control* (kualitas informasi dan akses informasi) skor tertinggi 578 atau 44,5% menunjukkan pemustaka **Cukup Puas** atas Kualitas Layanan, (3) Berdasarkan aspek *library as place* (sarana dan prasarana perpustakaan) skor tertinggi, 353 atau 39,4% menunjukkan pemustaka **Kurang Puas** atas Kualitas Layanan. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah dari ketiga aspek kualitas layanan menyatakan **Cukup Puas dengan Kualitas Layanan.**

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Metode *LibQUALTM*

ABSTRACT

Indri Wulandari, NIM. 1511020125. *Evaluation Of The Quality Of Services Using The Libqual^{+TM} Method In The Department Of Science And Library Of West Sumatera Province. Department The History Of Islamic Civilization concentrates Information Science and Custom Library and Humanities at the State Islamic University Imam Bonjol Padang. 2019, 118 pages.*

This study aims to evaluate the quality of services by using the libqual^{+TM} method in the service office of archives and libraries in the province of West Sumatra. This is done by describing the quality of services based on the aspects of affect of service, information control and the as place library in the service office of archives and libraries in the province of West Sumatra. The methodology used is a quantitative method with a descriptive approach. Data taken as many as 100 repondents. The population of this study was visitors who were recorder from July 2018 to March 2019, which amounted to 68281 visitors. From the population determined the number of samples based on Slovin formula, obtained as sample of 100 respondents, sampling using convenience sampling technique. The results of the study concluded that: (1) the quality of service based on the aspect of affect of service (the performance of officers in service) with the highest score of 361 or 51,6% showed that the visitors were quite satisfied with the quality of service, (2) based on the information control (information quality and information access) highest score 578 or 44,5% showed that the users were quite satisfied with the quality of service, (3) based on the aspect of the library as place (highest library facilities), the highest score, 353 or 39,4%, indicating that the users were not satisfied with the quality of service. The conclusion in this study is that from the three aspects of service quality, they are quite satisfied with the quality of service.

Keywords: *Service quality, LibQUAL^{+TM} method*