

**MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN
ANAK DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI
SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+™**

SKRIPSI



Suci Lomi Ramadani

NIM 2111050006

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

IMAM BONJOL PADANG

2025 M/1446 H

**MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN
ANAK DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI
SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN METODE LibQUAL+™**

SKRIPSI

Diajukan kepada

UIN IMAM BONJOL PADANG

untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan

Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Fakultas Adab dan Humaniora



Suci Lomi Ramadani

NIM 2111050006

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

IMAM BONJOL PADANG

2025 M/1446 H

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Mengukur Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Layanan Anak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Metode LibQUAL+™”**, disusun oleh Suci Lomi Ramadani, NIM 2111050006 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke Sidang Munaqasyah.

Padang, 19 Juni 2025

Pembimbing I



Dr. Dian Hasferya, M.I.Kom
NIP. 198604272015032004

Pembimbing II



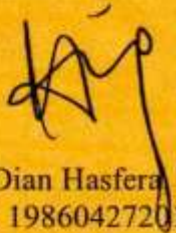
Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag
NIP. 197608282005011006

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul **"Mengukur Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Layanan Anak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Metode LibQUAL+™"** yang disusun oleh Suci Lomi Ramadani, NIM 2111050006 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang pada 13 Agustus 2025, dinyatakan SAH dan diterima sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

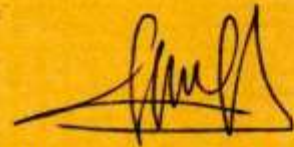
Padang, 13 Agustus 2025
Tim Penguji Munaqasyah

Ketua



Dr. Dian Hasferah, M.I.Kom
NIP. 198604272015032004

Sekretaris



Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag
NIP. 197608282005011006

Anggota

Penguji I



Lailatur Rahmi, M.Hum
NIP.199008282019032021

Penguji II



Leila Karunia, M.A
NIP. 199311092022032004

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora



Prof. Nelmawarni, S.Ag., M.Hum. Ph.D
NIP 197106151997032001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.) dari Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora UIN IMAM BONJOL PADANG seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, akidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil dari karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Padang, 13 Agustus 2025
yang memberi pernyataan,



(Suci Lomi Ramadani)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Tetap Melangkah Meski Ragu,
Karena Ada Doa Orang Tua Yang Selalu Percaya Saat Dunia Meragukanmu”

“Tugas Kita Bukan untuk Berhasil,
Tugas Kita Adalah untuk Mencoba, Karena di dalam Mencoba Itulah Kita
Menemukan Kesempatan untuk Berhasil”

-Buya Hamka-

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan dan haturkan kepada:

1. Cinta pertama dan lengan kokoh pertama yang kujadikan sandaran dalam hidupku, Ayahanda tercinta Muhammad Sabri. Penjaga langit keluargaku, yang diam dalam letih, namun selalu gagah di mataku. Langkahmu mungkin tak bersuara, tapi getarnya menggema dalam doa. Terima kasih atas kerja keras yang tak pernah kau keluhkan, atas doa-doa yang diam kau panjatkan dan atas kepercayaan yang tak pernah kau cabut dariku. Skripsi ini kupersembahkan untukmu, sebagai bentuk cinta dan penghargaan dari anakmu.
2. Pintu surgaku, Ibunda Deslailinur, doa dan pelukan hangatmu yang tak pernah habis menjadi kekuatan disaat dunia tidak berpihak kepadaku, setiap doa mu menjadi cahaya penuntun langkahku. Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah habis, kesabaran yang tak pernah menua dan kerja keras mu yang tak kenal lelahnya. Skripsi ini adalah bukti buah dari setiap tetesan sabar dan cinta yang kau tanamkan dalam hidupku dan aku persembahkan ini untuk kemenangan atas sabarmu.

3. Kepada sang penulis karya ini, diri saya sendiri. Terima kasih telah kuat sejauh ini, menggenggam harapan ditengah keraguan dan ujian yang silih berganti, yang tidak sempurna tapi mampu membuktikan bahwa ketekunan dan doa tidak akan pernah sia-sia. Suci Lomi Ramadani, hari ini kamu tidak hanya lulus namun juga sembuh sedikit demi sedikit, kamu membuktikan bahwa sakitmu bukan akhir dari segalanya. Skripsi ini bukan hanya sekedar karya ilmiah, tapi juga catatan kemenangan kecil dari perjuangan yang besar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Mengukur Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Layanan Anak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Metode LibQUALTM”* ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Semoga kelak kita memperoleh syafaatnya di hari kemudian. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Namun berkat niat yang kuat, semangat yang tak henti, serta arahan dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Dengan penuh keikhlasan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd., selaku Rektor UIN Imam Bonjol Padang atas dukungan moral serta fasilitas yang telah diberikan dalam mendukung proses studi penulis selama berkuliah di UIN Imam Bonjol Padang.
2. Prof. Nelmawarni, S.Ag., M.Hum. Ph.D, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora yang telah mendukung kelancaran studi penulis selama menempuh perkuliahan di UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ibu Fadhila Nurul Husna Zalmi, M.Hum, selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan banyak masukan dan bantuan selama perkuliahan.
4. Ibu Sinta Novita Sari, M.A sebagai sekretaris prodi yang selalu membantu dan melayani mahasiswa selama proses penulisan skripsi.
5. Ibu Dr. Dian Hasfera, S.Sos, M.I.Kom, selaku pembimbing I sekaligus dosen pembimbing akademik penulis selama

- perkuliahan. Terima kasih atas ilmu, saran, masukan, serta bimbingan yang diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag, selaku pembimbing II sekaligus dosen selama perkuliahan dan dalam proses pengerjaan skripsi. Terima kasih atas ilmu, saran, masukan, serta bimbingan yang diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
 7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Adab dan Humaniora jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, serta seluruh karyawan/ti dan segenap civitas akademika Fakultas Adab dan Humaniora.
 8. Bapak Jumaidi, S.Pd, M.Pd, selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat yang telah memberikan izin penelitian di layanan anak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
 9. Seluruh responden penelitian/ pemustaka pada layanan anak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dalam mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
 10. Untuk teman seperjuangan dalam menemani perjalanan perkuliahan, yang pantas disebut sahabat, Aisyah Hanifah Husnah, Hamidatul Habibah, dan Yovi Delindra, terima kasih atas setiap waktu yang telah diluangkan, dukungan, dan semangat yang selalu kalian berikan dalam setiap tantangan yang dihadapi. Kehadiran kalian tidak hanya meringankan proses ini secara akademik, tetapi juga memberikan kekuatan secara emosional untuk tetap melangkah hingga akhir. Semoga kebersamaan dan persahabatan ini tetap terjaga, dan menjadi kenangan berharga dalam perjalanan hidup kita ke depan.
 11. Untuk keluarga besar IPII A'21, penulis ingin berterima kasih atas kebersamaan, kekompakan, dan rasa solidaritas serta semangat belajar yang telah kita bangun selama proses perkuliahan.
 12. Untuk rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Angkatan 2021, terima kasih atas kerjasama

dan kebersamaan selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. kehadiran kalian bukan sekedar teman seperjuangan melainkan juga sebagai motivasi dalam tantangan akademik.

Semoga semua bantuan yang mereka berikan dalam perjalanan studi penulis, terhargakan dengan sepantasnya oleh Tuhan Yang Maha Esa, sehingga mereka diberi rezeki dan keharmonisan dalam menjalani setiap langkah kehidupan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang ada dalam skripsi ini dan bersedia menerima kritik yang membangun.

Padang, 15 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'S' and 'L' that are intertwined, with a horizontal line extending to the right.

Suci Lomi Ramadani

ABSTRAK

Suci Lomi Ramadani (2111050006) *Mengukur Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Layanan Anak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Metode LibQUALTM. Skripsi. Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora Uin Imam Bonjol Padang.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan anak di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan metode LibQUALTM. Metode ini mengidentifikasi persepsi pengguna melalui empat dimensi utama: *Affect of Service* (kinerja pustakawan), *Information Access* (akses informasi), *Library as Place* (fasilitas perpustakaan), dan *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarakan kepada 60 responden yang merupakan orang tua dari anak-anak usia 6–12 tahun yang menggunakan layanan anak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan pengguna berada pada tingkat “baik/puas” dengan nilai 54,0%, namun dari segi dimensi nilai kesenjangan (*gap*), seluruh dimensi layanan memiliki nilai *gap* negatif, yang berarti bahwa layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan minimum maupun ideal pengguna. Nilai *gap* terbesar ditemukan pada dimensi *Personal Control* dan *Information Access*, khususnya terkait ketersediaan perangkat modern dan koleksi bacaan anak yang belum diperbaharui. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas fasilitas, koleksi, serta pendekatan layanan pustakawan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan anak.

Kata Kunci: Kepuasan Pemustaka, Layanan Anak, LibQUALTM, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

Suci Lomi Ramadani (2111050006). *Measuring User Satisfaction on Children's Services at the Regional Archives and Library Office of West Sumatra Province Using the LibQUAL TM Method. Undergraduate Thesis. Library and Islamic Information Science Study Program, Faculty of Adab and Humanities, UIN Imam Bonjol Padang.*

This research aims to measure user satisfaction with the children's services at the Regional Archives and Library Office of West Sumatra Province using the LibQUAL TM method. This method assesses user perceptions through four main dimensions: Affect of Service (librarian performance), Information Access (access to information), Library as Place (library facilities), and Personal Control (guidance and access tools). The study employed a descriptive quantitative approach, collecting data through questionnaires distributed to 60 respondents—parents of children aged 6 to 12 who utilized the children's services. The results showed that overall, the User Satisfaction Index reached a "good/satisfied" level with a score of 54.0%. However, based on gap analysis, all service dimensions recorded negative gap values, indicating that the services did not fully meet users' minimum or ideal expectations. The largest gaps were found in the Personal Control and Information Access dimensions, especially regarding the availability of modern equipment and outdated children's reading materials. These findings highlight the need to improve facilities, update collections, and enhance librarian service approaches to increase user satisfaction with children's library services.

Keywords: *User Satisfaction, Children's Services, LibQUAL TM, Service Quality.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Pemustaka	9

2.1.2 Layanan Anak	10
2.1.4 Perpustakaan Umum	12
2.1.4 Metode Lib QUAL+™	13
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Berfikir	24
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	28
3.3 Instrumen Penelitian	29
3.4 Validitas Dan Reliabilitas	35
3.4.1 Uji Validitas	35
3.4.2 Uji Reliabilitas	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Analisis Kesenjangan (Gap)	39
3.5.2 Analisis Kuadran	39
3.5.3 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1 Sejarah	43
4.1.2 Visi dan Misi	44
4.1.3 Jadwal Pelayanan	44
4.1.4 Struktur Organisasi	45

4.1.5 Jenis Layanan	46
4.2 Deskripsi Data	46
4.3 Temuan Penelitian	50
4.3.1 Analisis Nilai Kesenjangan (Gap)	50
4.3.2 Analisis Kuadran	53
4.3.3 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)	68
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian	71
4.5 Implikasi Penelitian	74
4.6 Pembahasan Temuan	76
 BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Keterbatasan Penelitian	83
5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	84
DAFTAR PUSTAKA	86
 LAMPIRAN	