

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) PADA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN PADANG LAWAS
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI



Oleh:

SISKA TRIYANA HARAHAHAP

NIM 2111050077

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

IMAM BONJOL PADANG

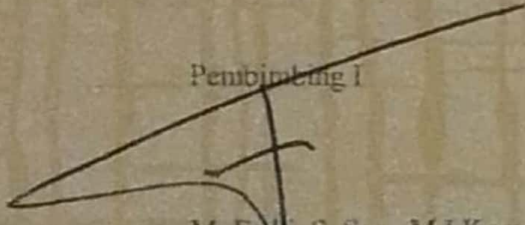
2025 M / 1447 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Layanan perpustakaan Keilling Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara". Disusun oleh Siska Triyana Haruhap, NIM 2111050077 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

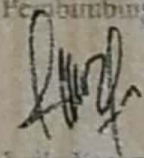
Padang, 16 Juli 2025

Pembimbing I



M. Fathul S. Sos., M.I Kom
NIP. 198909302019031013

Pembimbing II



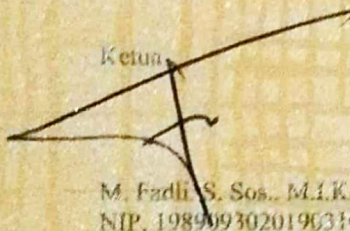
Leila Karunia, M.A
NIP. 199311092022032004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Layanan perpustakaan Keliling Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara" yang disusun oleh Siska Triyana Harahap, NIM 2111050077 telah diuji dalam sidang Munqasyah Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang Pada Hari Jum'at 15 Agustus 2025, dinyatakan SAH dan diterima sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

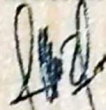
Padang, 15 Agustus 2025
Tim Penguji Munqasyah

Ketua



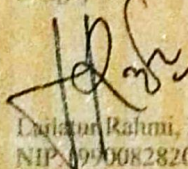
M. Fadli S. Sos., M.I.Kom
NIP. 198909302019031013

Sekretaris



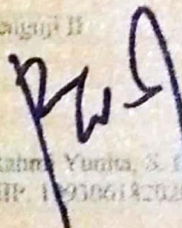
Laila Karimah, M.A.
NIP. 199311092023032004

Penguji I

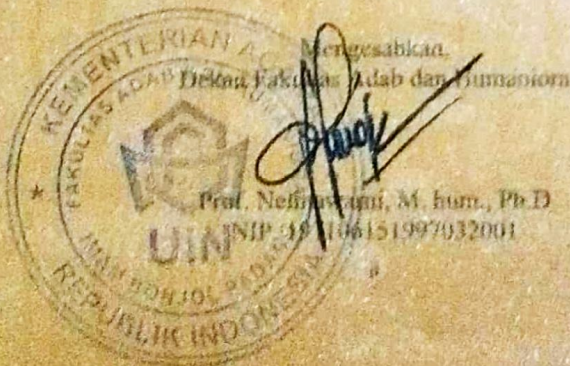


Lailatur Rahmi, M. Hum.
NIP. 199008282019032021

Penguji II



Rahmi Yunita, S. D., M. A.
NIP. 199106182020122023



LEMBAR PERNYATAAN

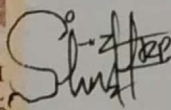
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.) dari UIN IMAM BONJOL PADANG seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain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

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil 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, 15 Agustus 2025

Yang memberi pernyataan,




(Siska Triyana Harahap)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Setiap tetes keringat orang tuaku adalah ribuan
langkahku untuk terus maju”**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas limpah rahmat dan nikmat serta hidayah – Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktunya. Tiada lembaran skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembaran persembahan.

1. **Kepada Cinta Pertamaku dan Panutanku Bapak Sudarmi Harahap, S. Sos.** penulis sangat berterima kasih sudah bekerja keras, memberikan motivasi, dukungan, dan mendidik penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Program Studi sampai sarjana.
2. **Kepada Pintu Syurgaku, Belahan jiwaku Ibunda Holilayati Daulay,** beliau memang tidak bergelar sarjana namun beliau mendidik penulis memberi semangat yang tiada hentinya serta tak pernah henti-hentinya memberikan do’a dan kasih sayang yang tulus, dan selalu memberikan dukungan terbaik sampai penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Penulis yakin 100% bahwa do’a Uma telah banyak menyelamatkanku dalam menjalani hidup yang keras, terima kasih.
3. **Kepada abanganda Darli Perkasa Harahap, S. E. dan Istrinya Fitri Juliana.** Terima kasih sudah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam kesulitan-kesulitan yang dialami penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

4. Kepada Kakak perempuanku satu-satunya Winda Sasmita Harahap, S. Pd. Yang mana telah memberikan motivasi, dan semangat untuk penulis walaupun dia adalah musuh terbesarku, terimakasih banyak atas dukungan secara moril maupun matrial, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.
5. Kepada adik semata wayangku Ali Somad Harahap yang memberikan semangat dan dukungan untuk penulis walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sampai sarjana.
6. Kepada keponakanku tercinta, tersayang Dafit Makruf Arrazka Harahap Terima kasih atas kelucuan-kelucuan yang membuat penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai
7. Terakhir kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti, yaitu sang penulis karya tulis ini Siska Triyana Harahap. Seorang anak perempuan berusia 23 tahun yang keras kepala namun sebenarnya mudah menangis. Terima kasih untuk segala perjuangan, kesabaran, dan ketekunan yang telah di lalui dalam setiap langkah yang penuh tantangan ini. Untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah hadir dan bertahan sampai sejauh ini melewati banyak rintangan dan tantangan yang datang. Berbahagialah selalu kapanpun dan dimanapun kamu berada, mari rayakanlah selalu dirimu serta teruslah bersinar dimanapun kamu berada.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaarakatuh

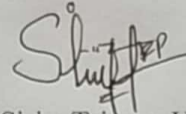
Alhamdulillah, segala puji serta syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan raahmat, nikmat dan karunia-Nya. Sehingga dengan nikmat yang telah diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Analisis Kualitas Layanan perpustakaan Keliling Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan para pejuang islam yang senantiasa berjuang demi kemuliaan agama Allah SWT. Dalam penyelesaian skripsi ini berbagai rintangan dan hambatan penulis temui, Namun karena niat, semangat, motivasi, arahan, bimbingan, dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Denga segala keikhlasan dan kerendahan hati yang tulus, penulis sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang, Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M. Pd., yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis selama kuliah di UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang Ibu Prof Nelmawarni, M. Hum, Ph.,D., yang telah memberikan berbagai fasilitas serta mendukung kebutuhan akademik selama penulis menempuh perkuliahan di UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Ibu Fadhila Nurul Husna Zalmi, M. Hum.

4. Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Ibu Shinta Nofita Sari, M.A., yang selalu membantu melayani mahasiswa selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada Bapak M. Fadli, S. Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Penasehat Akademik (PA) dan Pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberi masukan untuk kelancaran skripsi ini.
6. Kepada Ibu Leila Karunia, M.A., sebagai pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Kepada Dosen Bapak/Ibu Fakultas Adab dan Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora dan Bapak/Ibu Pimpinan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora serta seluruh karyawan/I dan segenap civitas akademik Fakultas Adab dan Humaniora.
8. Kepada Ibu Leli Ramayulis, SKM. M. Kes., sebagai Kepala Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara dan Bapak Darwin Saleh Hasibuan, S. Pd. I., sebagai Sekretaris Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara yang telah memberikan izin penelitian di Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.
9. Kepada Ibu Layna Tussyfa Hasibuan, S. Sos., dan Staf Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara yang telah memberikan izin dan bantuan administrasi penelitian kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh informan penelitian/ pemustaka Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam wawancara yang dilakukan, sehingga penelitian dapat terlaksana.

sempurna, yang disebabkan keterbatasan kemampuan serta ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang ada dalam skripsi ini dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Padang, 15 Agustus 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siska Triyana Harahap'.

Siska Triyana Harahap

ABSTRAK

Siska Triyana Harahap (2111050077) **Analisis Kualitas Layanan perpustakaan Keliling Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara**. Skripsi. Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Fakultas Adab dan Humaniora. UIN Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara dengan menggunakan metode Servqual (*Service Quality*). Layanan perpustakaan keliling merupakan inovasi penting dalam menjangkau masyarakat di daerah terpencil yang belum memiliki akses perpustakaan pusat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pustakawan dan pengguna layanan perpustakaan keliling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan keliling diukur melalui lima dimensi *Servqual*: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara umum, layanan telah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah kendaraan dan koleksi bahan bacaan. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar Dinas Perpustakaan dan Arsip meningkatkan fasilitas serta pemerataan layanan ke seluruh wilayah Kabupaten Padang Lawas guna meningkatkan minat baca dan literasi masyarakat.

Kata Kunci: Perpustakaan keliling, kualitas layanan, Servqual, literasi, Dinas Perpustakaan dan Arsip.

ABSTRACT

Siska Triyana Harahap (2111050077) An Analysis of the Service Quality of the Mobile Library Using the Servqual (Service Quality) Method at the Library and Archives Office of Padang Lawas Regency North Sumatra Province. Thesis. Library Science and Islamic Information. Study Program Faculty of Adab and Humanities. UIN Imam Bonjol Padang.

This research aims to analyze the service quality of the mobile library at the Library and Archives Office of Padang Lawas Regency, North Sumatra Province, using the Servqual (*Service Quality*) method. The mobile library service is a significant innovation to reach communities in remote areas that lack access to central libraries. This study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. Informants consist of librarians and mobile library users. The results show that the service quality is measured through five *Servqual* dimensions: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Overall, the service is running fairly well, although several obstacles remain, such as limited vehicles and book collections. The study recommends improving facilities and ensuring service distribution across all regions of Padang Lawas Regency to enhance public reading interest and literacy.

Keywords: Mobile library, service quality, Servqual, literacy, Library and Archives Office.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN 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
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Perpustakaan.....	7
2.1.2 Tujuan Perpustakaan.....	8
2.1.3 Perpustakaan Umum.....	12
2.1.4 Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Umum	13
2.1.5 Kualitas Layanan	15
2.2 Metode <i>Servqual</i>	17
2.3 Perpustakaan Keliling.....	20
2.3.1 Definisi Perpustakaan Keliling.....	20
2.3.2 Tujuan, Tugas dan Fungsi Perpustakaan Keliling	21
2.3.3 Fasilitas Perpustakaan Keliling.....	22

2.3.4 Layanan Perpustakaan Keliling	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23
2.5 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3.1 Wawancara.....	27
3.3.2 Observasi	30
3.3.3 Studi Dokumentasi.....	31
3.4 Subjek Penelitian	31
3.5 Sumber Data	32
3.5.1 Data Primer.....	32
3.5.2 Data Sekunder.....	32
3.6 Analisis Data.....	33
3.6.1 Reduksi Data.....	33
3.6.2 Penyajian Data	34
3.6.3 Penarikan Kesimpulan	34
3.7 Kredibilitas	34
3.7.1 Triangulasi Sumber.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
7.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian	36
7.1.1 Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.....	36
7.1.2 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.....	38
7.1.3 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arssip Kabuoaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.....	39
7.1.4 Jenis-jenis Layanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.....	40

7.1.5	Jadwal Pelaksanaan Pembinaan Mobil Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	43
7.1.6	Koleksi Bahan Pustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.....	45
7.2	Penyajian Data.....	45
7.2.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata).....	46
7.2.2	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	49
7.2.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	51
7.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	52
7.2.5	<i>Empathy</i> (Empati).....	54
7.3	Interpretasi Temuan.....	56
7.3.1	Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.....	56
7.3.2	Kenyamanan dan Ketersediaan Fasilitas Perpustakaan Keliling Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	59
7.4	Implikasi Praktis	62
7.5	BAB V KESIMPULAN	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Keterbatasan Penelitian	67
5.3	Saran	68
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 1.2 Pertanyaan Wawancara untuk Pustakawan Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	29
Tabel 1.3 Pertanyaan Wawancara untuk Pemustaka perpustakaan Keliling Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	30
Tabel 1.4 Populasi Penelitian.....	31
Tabel 1.5 Daftar Jadwal Pembinaan Mobil Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	43
Tabel 1.6 Daftar Jumlah Koleksi Layanan Perpustakaan Keliling Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	45
Tabel 1.7 Informan Penelitian.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagian Kerangka Berpikir.....	26
Gambra 1.2 Profil Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara	36
Gambar 1.3 Mobil layanan perpustakaan Keliling Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.....	41
Gambar 1.4 Mobil Pinter Perpustakaan Keliling.....	47
Gambar 1.5 Layanan Mobil Perpustakaan keliling.....	50
Gambar 1.6 Antusiasme Siswa/I mendatangi Mobil Perpustakaan keliling	56
Gambar 1.7 Layanan Perpustakaan Keliling.....	60
Gambar 1.8 Kenyaman dan Ketersediaan Fasilitas Layanan Perpustakaan Keliling	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. BIMBINGAN.....	76
LAMPIRAN 2. SK SEMPRO.....	77
LAMPIRAN 3. SK PEMBIMBING	78
LAMPIRAN 4. SK PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH.....	79
LAMPIRAN 5. SURAT IZIN PENELITIAN	80
LAMPIRAN 6. BALASAN SURAT PENELITIAN	81
LAMPIRAN 7. DAFTAR PENGGEMAR MINAT BACA PERPUSTAKAAN KELILING DINAS PERRPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA.....	82
LAMPIRAN 8.PERINTAH TUGAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DINAS PERRPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA.....	83
LAMPIRAN 9. FOTO WAWANCARA	84
LAMPIRAN 10. PEDOMAN WAWANCARA.....	87
BIODATA PENULIS	90