

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA DI
PERPUSTAKAAN SMPN 1 ALUH-ALUH**

**OLEH
NADIA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021**

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN SMPN 1 ALUH-ALUH

Skripsi
Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam

Oleh
Nadia
NIM 170102121353



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
BANJARMASIN
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadia
NIM : 170102121353
Tempat/ Tg. Lahir : Aluh-Aluh Besar, 22 Agustus 2000
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Tarbiyah dan keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya-batal demi hukum.

Banjarmasin, 22 September 2021

Yang menyatakan,



Nadia

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan Pengguna di
Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh
Ditulis oleh : Nadia
NIM : 170102121353
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Tahun Akademik : 2021/2022
Tempat dan Tanggal lahir : Aluh-Aluh Besar, 22 Agustus 2000
Alamat : Jl. Inpres Desa Aluh-Aluh Besar RT.02 No.123,
Kecamatan Aluh-Aluh, Kabupaten Banjar.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

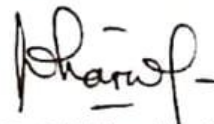
Banjarmasin, 17 September 2021

Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi



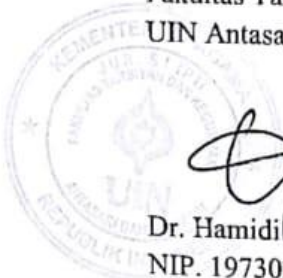
Juairiah, S. Pd. I., M. Hum
NIP. 198406082019082001

Pembimbing
Bidang Bahasa dan Penulisan



Dr. Hj. Tarwilah, M. Ag
NIP. 19681211199303200

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Hamidi Hhami, M. Ag
NIP. 197302192001121002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Analisis Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 15 Oktober 2021
Dinyatakan : Lulus
Nilai : 86,6 (A)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin

Prof. Dr. H. Juairiah, M. Pd.
NIP. 196001061986032004

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hj. Tarwilah, M. Ag (Ketua)	
2. Juairiah, S. Pd. I., M. Hum (Anggota)	
3. Ana Rizka Mashud, M.IP (Anggota)	

ABSTRAK

Nadia, 2021. *Analisis Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh*. Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pembimbing: (I) Juairiah, S. Pd. I., M. Hum. (II) Dr. Hj. Tarwilah, M. Ag.

Penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan menggunakan metode LibQual+TM dengan 3 indikator yang di analisis yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan). Di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh peneliti menemukan beberapa layanan yang kurang maksimal dan dijumpai layanan sirkulasi yang tergolong masih manual dan tidak tersedianya OPAC sehingga pengguna kesulitan mencari bahan pustaka. Selain itu, sarana dan prasarana juga memiliki keterkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) kualitas layanan pengguna, (2) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah para siswa di SMPN 1 Aluh-Aluh yang populasinya berjumlah 327 pemustaka. Pengambilan sampel dari 10% populasi maka didapatkan sampel berjumlah 76 pemustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket), dokumentasi dan observasi. Selanjutnya di proses melalui *editing*, *scoring*, *tabulating*, dan dianalisis menggunakan analisis yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pengguna di perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual+TM.

Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas layanan pengguna di perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh berdasarkan pada teori LibQual+TM, yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) memperoleh skor rata-rata 3,91 dalam rentang 3,41 – 4,20 yaitu puas, *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) memperoleh skor rata-rata 2,28 dalam rentang 1,81 – 2,60 yaitu tidak puas dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) memperoleh skor rata-rata 3,39 dalam rentang 2,61 – 3,40 yaitu kurang puas. Jadi, diperoleh simpulan bahwa kualitas layanan pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh mempunyai rata-rata keseluruhan 3,19 dalam skala interval menunjukkan hasil kurang puas. Sedangkan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh memperoleh skor rata-rata 2,92 dalam rentang 2,61 – 3,40 yaitu kurang. Jadi, diperoleh simpulan bahwa kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan dan rasa nyaman merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap kualitas layanan di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang maha segalanya. Yang melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya karena telah mengabulkan doa hamba serta mempermudah segala urusan hamba sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh”

Alhamdulillah, saya persembahkan skripsi ini sebagai rasa tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kepada:

Kakek H. Asmail Husin dan Nenek Hj. Aluh (Alm), yang sangat saya hormati, cintai serta saya sayangi. Yang selalu memberikan semangat serta dukungan yang tak terhingga untuk semua cucu-cucunya.

Ayahanda H. A. Jarkasi (Alm) dan Ibunda Hj. Alfisah, yang sangat saya sayangi, cintai dan yang paling saya banggakan. Yang doanya tidak pernah putus dalam setiap sujudnya dan selalu memberikan dukungan serta memberi motivasi dan inspirasi yang membuat saya selalu semangat dan rela berkorban untuk semua anak-anaknya. Kalian adalah segalanya.

Kedua Adinda tersayang Hj. Hamdanah dan Rismawati, yang selalu memberikan doa serta dukungan ketika merasa jenuh dengan keadaan dan yang tak pernah lelah memberikan semangat dan bantuan ketika di perlukan. Semoga kalian sukses dimasa depan.

Teman sekaligus Sahabat-sahabat saya, Gusti Dewina Wihelmina, Yusiana, Muna Aulia, Erma, dan Siti Fatimah. Tiada kata yang bisa terucap saat berkumpul bersama kalian, yang selalu membantu serta menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu memberikan bantuan. Semoga doa-doa yang selalu kita panjatkan untuk masa depan terwujud satu persatu.

Teman-teman seperjuangan IPII LOKAL B 2017, yang sudah kebersamai dari awal masuk kuliah hingga sekarang dan selalu memberikan semangat satu sama lain serta selalu menjadi tempat sharing tentang masalah dunia perkuliahan dan tahu baik buruknya pribadi masing-masing, dan kalian sudah seperti keluarga kedua bagi saya.

***Almamater Hijau Tercinta Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam
Negeri Antasari Banjarmasin, yang sudah memberikan pelajaran serta wawasan
dan warna-warni kehidupan perkuliahan dari awal hingga sampai saat ini.***

*Terimakasih telah membersamai saya sampai di titik sekarang, semoga Allah
SWT. selalu memberikan rahmatnya untuk kita semua.*

MOTTO

**“JANGAN PERNAH MENGELUH ATAS APA YANG TELAH ALLAH
TAKDIRKAN UNTUKMU”
(Nadia)**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan ridho-Nya yang telah melimpahkan rahmat serta pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia dari dulu hingga sekarang ila yaumul qiyamah.

Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh” ini dapat terselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Dalam kesempatan ini penyusun menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan baik berupa saran dan nasehat yang penyusun terima dari segala pihak, kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. H. Juairiah, M. Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag dan Ibu Siti Wahdah, M.IP selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dr. Hj. Tarwilah, M. Ag., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan.

4. Ibu Juairiah, S. Pd. I., M. Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Bidang Konten dan Metodologi Penelitian.
5. Ibu Laila Rahmawati, S. Ag, S. S., M. Hum, selaku Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
6. Bapak Dr. Ahmad Syawqi, S. Ag., S. IP., M. Pd. I, selaku Kepala Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
8. Bapak Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar beserta jajarannya yang telah memberikan izin dalam pengumpulan data penelitian.
9. Kepala Sekolah, Guru dan Karyawan SMPN 1 Aluh-Aluh yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data penelitian.
10. Semua pihak yang telah ikut memberikan bantuan baik materiil maupun non materiil yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapatkan berkah dan limpahan rahmat dari Allah SWT. Aamiin.

Banjarmasin, Oktober 2021

Penyusun,

Nadia
NIM 170102121353

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Definisi Operasional	6
E. Signifikansi Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan	13
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perpustakaan Sekolah	14
1. Pengertian Perpustakaan Sekolah	14
2. Tujuan dan Manfaat Perpustakaan Sekolah	15
3. Fungsi Perpustakaan Sekolah	16
B. Layanan Perpustakaan	17
1. Pengertian Layanan Perpustakaan	17
2. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan	20
C. Kualitas Layanan	25

	1. Pengertian Kualitas Layanan	25
	2. Dimensi Kualitas Layanan	26
	D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	28
	E. Metode LibQual+ TM	30
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32
	B. Populasi dan Sampel	33
	C. Data dan Sumber Data	34
	D. Teknik Pengumpulan Data	35
	E. Instrumen Pengumpulan Data	38
	F. Teknik Pengolahan Data	40
	G. Analisis Data	41
	H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
	I. Prosedur Penelitian	45
BAB IV	LAPORAN HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Singkat Lokasi Penelitian	46
	B. Penyajian Data	52
	C. Analisis Hasil Penelitian	54
	1. Analisis Kualitas Layanan	54
	2. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	87
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	98
	B. Saran-Saran	99
	DAFTAR PUSTAKA	100
	LAMPIRAN	102
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128

DAFTAR TABEL

TABEL I	: Matriks Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan data	37
TABEL II	: Penilaian Skor Item Pernyataan Kualitas Layanan Pengguna.....	39
TABEL III	: Penilaian Skor Item Pernyataan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	40
TABEL IV	: Skala Interval Kualitas Layanan Pengguna	43
TABEL V	: Skala Interval Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	43
TABEL VI	: Jumlah Koleksi Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh....	49
TABEL VII	: Jumlah Anggota Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh .	50
TABEL VIII	: Data Inventaris Barang Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh	51
TABEL IX	: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
TABEL X	: Responden Berdasarkan Kelas	53
TABEL XI	: Petugas Bersedia Membantu Pengguna ketika berada dalam Kesulitan	55
TABEL XII	: Petugas Selalu Siap Segera Memberikan Bantuan dalam Mencari Informasi.....	56
TABEL XIII	: Petugas Bersikap Sopan dan Ramah ketika Melayani Pengguna	57
TABEL XIV	: Petugas dapat Dipercaya karena Memiliki Pengetahuan dalam Bidangnya	58
TABEL XV	: Petugas Melayani Sesuai dengan Jam yang telah Ditetapkan	59
TABEL XVI	: Petugas mampu Menjawab Pertanyaan yang Pengguna Ajukan.....	61
TABEL XVII	: Ketersediaan Koleksi Sesuai dengan Silabus dan Kebutuhan Pengguna	62
TABEL XVIII	: Koleksi Tercetak Selalu <i>Up To Date</i> untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna	63

TABEL XIX	: Pentunjuk Penggunaan Fasilitas Pelayanan Sudah Jelas.....	64
TABEL XX	: Waktu yang Dibutuhkan dalam Mengakses Informasi Di Perpustakaan Sudah Memadai	65
TABEL XXI	: Petunjuk Nomor Klasifikasi Pada Jajaran Rak Memudahkan Pengguna dalam Mencari Informasi....	66
TABEL XXII	: Data Pada Katalog Sudah Sesuai dengan Koleksi Dijajaran Rak	67
TABEL XXIII	: Susunan Koleksi di Rak Sudah Teratur	68
TABEL XXIV	: Jumlah Komputer Penelusuran Sudah Cukup	69
TABEL XXV	: Pengguna Mampu Menggunakan dan Mencari Sendiri Informasi di Katalog	70
TABEL XXVI	: Pengguna Mampu Mencari Sendiri Koleksi Pada Jajaran Rak.....	71
TABEL XXVII	: Perpustakaan Memiliki Gedung dan Fasilitas yang Memadai	73
TABEL XXVIII	: Ketenangan Ruangan Perpustakaan Untuk Belajar	74
TABEL XXIX	: Desain Ruang Perpustakaan Mampu Menarik Minat Pengguna Untuk Belajar Lebih Giat.....	75
TABEL XXX	: Perpustakaan Terbuka Untuk Seluruh Masyarakat, Guru dan Staf Sekolah Sebagai Sumber Belajar	76
TABEL XXXI	: Perpustakaan Mampu Menginspirasi Belajar	77
TABEL XXXII	: Perpustakaan Merupakan Tempat Yang Tenang Sehingga Membantu Konsentrasi Belajar Pengguna..	78
TABEL XXXIII	: Perpustakaan Selalu Dalam Kondisi Yang Bersih Sehingga Pengguna Merasa Nyaman Untuk Belajar..	79
TABEL XXXIV	: Total Skor Kualitas Layanan	80
TABEL XXXV	: Hasil Perhitungan Total Nilai Setiap Pernyataan	81
TABEL XXXVI	: Analisis Hasil Kualitas Layanan.....	83
TABEL XXXVII	: Kecepatan	87
TABEL XXXVIII	: Ketepatan	88
TABEL XXXIX	: Keamanan	89

TABEL XL	: Keramahtamahan	90
TABEL XLI	: Rasa Nyaman	91
TABEL XLII	: Total Skor Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	92
TABEL XLIII	: Hasil Perhitungan Total Nilai Setiap Pernyataan	93
TABEL XLIV	: Analisis Hasil Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	93
TABEL XLV	: Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	95
TABEL XLVI	: Hasil Uji Validitas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	96
TABEL XLIV	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	97
TABEL XLIV	: Hasil Uji Reliabilitas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Terjemahan	102
Lampiran II	: Angket Penelitian	104
Lampiran III	: Hasil Angket Penelitian	108
Lampiran IV	: Surat Keterangan Selesai Seminar Proposal	118
Lampiran V	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	119
Lampiran VI	: Surat Riset dari UIN Antasari Banjarmasin.....	120
Lampiran VII	: Surat Izin Riset Dari Dinas Pendidikan Kab. Banjar..	121
Lampiran VIII	: Surat Keterangan Selesai Riset	122
Lampiran IX	: Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi	123
Lampiran X	: Dokumentasi	124
Lampiran XI	: Daftar Riwayat Hidup Penulis	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar I	: Tampak Depan Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh ...	124
Gambar II	: Rak Katalog dan Rak Majalah	124
Gambar III	: Rak Buku Paket	124
Gambar IV	: Rak Buku Paket Kurikulum 2013	125
Gambar V	: Rak Buku Fiksi, Alquran dan Referensi	125
Gambar VI	: Tata Tertib Perpustakaan	125
Gambar VII	: Kursi Tamu, Komputer Penelusuran dan Meja Buku	126
Gambar VIII	: Buku KTSP 2006	126
Gambar IX	: Observasi	126
Gambar X	: Ruang Buku dan Lemari Buku	127
Gambar XI	: Pengisian Angket oleh Responden	127