

ABSTRAK

Erpin Yuliana. 200101120820. *Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM di Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron Kabupaten Banjar.* Dosen Pembimbing Ana Rizka Mashud, M.IP. pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

Kata Kunci: Perpustakaan Sekolah, Kepuasan Pemustaka, Kualitas Layanan, Metode LibQUAL+TM.

Evaluasi layanan perpustakaan adalah suatu metode untuk menilai kinerja perpustakaan, melalui tingkat kepuasan pengguna. Asumsinya, kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana efektivitas kinerja perpustakaan tercapai. Keberhasilan manajemen perpustakaan dalam melaksanakan program layanan dapat dilihat dari kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah kondisi di mana pengguna merasa puas dan bahagia ketika produk atau layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melampaui harapan mereka berdasarkan penilaian terhadap kinerja atau hasil yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dilihat dari kemampuan dan sikap pustakawan dalam pelayanan (*Affect of Service*), fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (*Library as Place*), petunjuk dan sarana akses di perpustakaan (*Personal Control*), dan akses informasi di dalam perpustakaan (*Information Access*).

Metode penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dimana teknik ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan peneliti pada waktu yang sama, kebetulan atau dengan tidak sengaja bertemu dengan responden. Peneliti menggunakan rumus slovin dengan sampel yang diambil sebanyak 34 responden dari 246 populasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka telah memenuhi tingkat minimal yang diharapkan berdasarkan nilai kesenjangan akhir antara standar minimal atau kinerja aktual dengan tingkat minimum bernilai positif dengan skor 0,8. Terlihat dari data kinerja aktual dengan seberapa jauh dari tingkat harapan yang melebihi standar maksimal atau keunggulan yang diperoleh peneliti, juga menunjukkan nilai negatif dengan angka -0,68. Maka dapat disimpulkan bahwa, pemustaka cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa aspek dalam layanan perpustakaan yang membutuhkan perhatian lebih atau perbaikan, seperti pengadaan bimbingan pengguna atau pelatihan pemustaka, pengadaan koleksi buku dan koleksi selain buku (seperti majalah, surat kabar, koran dan sumber lainnya), dan pengadaan alat bantu katalog seperti katalog digital di perpustakaan.