

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS
MEDAN AREA DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL**

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
studi untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam
bidang Studi Ilmu Perpustakaan dan informasi**

Oleh:

LARISMA SIMANJUNTAK

NIM: 110723010



**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
MEDAN
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : **Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Medan Area Dengan menggunakan Metode LibQual.**

Oleh : **Larisma Simanjuntak**

NIM : **110723010**

Pembimbing I : **Dra. Zurni Zahara Samosir, M.Si**

Tanda Tangan : _____

Tanggal : _____

Pembimbing II : **Dr. Irawaty A.Kahar, M.Pd**

Tanda Tangan : _____

Tanggal : _____

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Medan Area Dengan menggunakan Metode LibQual.

Oleh : Larisma Simanjuntak

NIM : 110723010

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI

Ketua : Dr. Irawaty A.Kahar, M.Pd

Tanda Tangan : _____

Tanggal : _____

FAKULTAS ILMU BUDAYA

Dekan : Dr. Syahron lubis, M.A

Tanda Tangan : _____

Tanggal : _____

PERNYATAAN ORISINILITAS

Karya ini adalah karya orisinal dan belum pernah disajikan sebagai salah satu tulisan untuk memperoleh suatu kualifikasi tertentu atau dimuat pada media publikasi lain.

Penulisa membedakan dengan jelas antara pendapat atau gagasan penulis dengan pendapat atau gagasan yang bukan berasal dari penulis dengan mencantumkan tanda kutip.

Medan, July 2013

Penulis,

Larisma Simanjuntak

NIM: 110723010

ABSTRAK

Simanjuntak, Larisma. 2013. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Medan Area Dengan Menggunakan Metode LibQual*. Medan: Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Perpustakaan Pusat UMA berdasarkan evaluasi metode LibQual. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan alasan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa yang menjadi anggota Perpustakaan Pusat Universitas Medan Area sebanyak 4.335 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang responden dengan teknik pengambilan besaran sampel menggunakan rumus slovin.

Hasil penelitian melalui evaluasi dengan metode LibQual menunjukkan bahwa, kualitas layanan pada dimensi *Affect of Service* yaitu *Assurance*, yang mencakup pengetahuan pustakawan 69% dan keramahan pustakawan 52%. *Empahty* yang mencakup kepedulian pustakawan 80% , *Responsiveness* yang mencakup sikap tanggap pustakawan 68% dan *reliability* yang mencakup kecepatan pustakawan 46% dan ketepatan pustakawan dalam memberikan layanan 63%. Sementara pada dimensi *Information control* yang mencakup ketersediaan koleksi 20%, akses menemukan koleksi 32%, kemutakhiran koleksi 16%, kerelevanan koleksi 43%, penggunaan OPAC dalam penelusuran informasi 61%, penggunaan internet dalam mencari informasi 29%. Kemudian pada dimensi *Library as place* yaitu kelengkapan fasilitas gedung dan peralatan perpustakaan 22%, kenyamanan ruang baca 53%, penerangan ruang jajaran koleksi 65%, penyediaan locker 83%, keterbukaan perpustakaan sebagai aktivitas diskusi belajar 73%, kebersihan ruangan perpustakaan 92%.

Berdasarkan evaluasi kualitas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dimensi *Affect of Service* dan *Library as place* telah menunjukkan nilai yang baik dan sesuai dengan harapan pemustaka. Disarankan untuk dimensi *Information control* dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Metode LibQual.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat Rahmatn-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini berjudul “*Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Medan Area*” yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa apa yang disajikan dalam skripsi ini masih belum sempurna baik dari segi materi, pembahasan maupun penyusunan bahasanya. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak secara moril maupun materil. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Syahron Lubis, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.
2. Ibu Dr. Irawaty A.Kahar, M. Pd, selaku Ketua Jurusan Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Sumatera Utara dan selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan waktu kepada penulis.
3. Ibu Dra. Zurni Zahara Samosir, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan masukan, saran dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Himma Dewiyana, ST., M.Hum selaku sekretaris Jurusan Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Sumatera Utara.
5. Ibu Dra. Zaslina Zainudin, M.Pd, selaku penguji I yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
6. Bapak Drs. Nazaruddin, M.A, selaku penguji II yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
7. Seluruh staff pengajar Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan dan ilmu selama dalam perkuliahan.

8. Kepada pihak Perpustakaan Universitas Medan Area khususnya Bapak Muksin Batubara yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan data dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bang Yudi Purnomo yang telah membantu segala aktifitas administrasi perkuliahan.
10. Teristimewa untuk orang tua tercinta dan yang saya sayangi yaitu Alm. Ayahanda (M.Simanjuntak (+)) dan Ibunda (R.Pardede) yang telah banyak memberikan dukungan, semangat dan senantiasa mendoakan penulis selama ini.
11. Seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis: nenek tersayang, ito Rapi Gunawan Simanjuntak, S. Hut., eda Kristin Sihotang, ito Usaha Miduk Simanjuntak, eda Marni Tambunan, Ito Tanjung Simanjuntak, buat Adikku tersayang Belli Rediana Simanjuntak dan seluruh keponakan tercinta: Rezeki Simanjuntak, Frederik Septian Simanjuntak, Samuel Agustinus Simanjuntak, Prita Nove Simanjuntak, dan Tegar Simanjuntak yang selalu mendukung dan memberikan semangat bagi penulis.
12. Kepada pimpinan Yayasan Politeknik Informatika Del yaitu Bapak Jendral (Purn.) Luhut Binsar Panjaitan, Ibu Devi Simatupang, Bapak Patuan Simatupang dan Ibu Lamida, kepada Ibu Inggriani Liem, Bapak Partumpuan Naiborhu yang telah memberikan kesempatan dalam mengemban studi lanjut di Universitas Sumatera Utara dan yang telah memberikan dukungan untuk penyelesaian pendidikan di Universitas Sumatera Utara.
13. Kepada Ibu Arlinta Christy Barus, Bapak Arnaldo Marulitua Sinaga, Bapak Good Fried Panggabean, Bapak Fidelis Silalahi, Ibu Intan Simanjuntak, Ibu Natalia Hutabarat, Ibu Dorlan Malau, Ibu Tiurma Lumban Gaol dan seluruh rekan-rekan kampus PIDEL yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada penulis.
14. Buat bang Laurentius, ST., Bapak Blasius Sudarsono, Bapak Wibie, Indah Febriani (utie), Christin Claudia Sinurat, Dewi, Serik, Febri Tuti Nainggolan, cici dan Fanny yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

15. Buat teman-teman ekstensi angkatan 2011 yang telah memotivasi, memberikan masukan kepada penulis baik dalam perkuliahan atau dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan baik dari segi isi, bahasa, maupun penulisannya. Maka dari itu penulis mengharapkan tanggapan, kritik dan saran yang bersifat membantu dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, July 2013

Penulis

Larisma Simanjuntak

NIM: 110723010

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup	6

BAB II KAJIAN TEORITIS

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	7
2.1.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	7
2.1.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	8
2.1.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.1.4 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi	11
2.2 Pelayanan Perpustakaan	12
2.2.1 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan	15
2.2.1.1 Pelayanan Sirkulasi	18
2.2.1.2 Pelayanan Referensi	19
2.2.1.3 Pelayanan Audiovisual	20
2.2.1.4 Pelayanan Terbitan Berseri	22
2.2.2 Sistem Layanan Perpustakaan.....	23
2.2.2.1 Sistem Layanan Terbuka (Open Access)	23
2.2.2.2 Sistem Layanan Tertutup (Closed Access)	25
2.3 Kualitas Pelayanan Perpustakaan	27
2.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan Perpustakaan	29
2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan	34
2.5.1 Metode Servqual	35
2.5.2 Metode LibQual	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	39
3.2 Lokasi Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Variabel Penelitian	42
3.7 Analisis Data	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengetahuan dan Wawasan Pustakawan	44
4.2 Keramahan Pustakawan.....	45
4.3 Kepedulian dan Kesiediaan Pustakawan Membantu Pemustaka.....	46
4.4 Sikap Tanggap Pustakawan	47
4.5 Kecepatan Pustakawan	47
4.6 Ketepatan Pustakawan.....	49
4.7 Ketersediaan Koleksi.....	50
4.8 Kemudahan Dalam Akses Menemukan Koleksi	50
4.9 Kemutakhiran Koleksi	51
4.10 Kerelevanan Koleksi.....	52
4.11 Penggunaan OPAC/Katalog Online Dalam Penelusuran informasi	53
4.12 Penggunaan Internet Dalam Mencari Informasi	54
4.13 Kelengkapan Fasilitas Gedung dan Peralatan Perpustakaan	56
4.14 Kenyamanan Ruang Baca Perpustakaan.....	57
4.15 Penerangan di Ruang Jajaran Koleksi.....	57
4.16 Penyediaan Locker di Perpustakaan	58
4.17 Keterbukaan Perpustakaan Sebagai Aktivitas Diskusi Belajar.....	60
4.18 Kebersihan Ruang Perpustakaan.....	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	64
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	67
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Jumlah Anggota Aktif Perpustakaan UMA	40
Tabel 3.2	: Penentuan Ukuran Sampel Berdasarkan Strata	41
Tabel 4.1	: Pengetahuan dan Wawasan Pustakawan	44
Tabel 4.2	: Keramahan Pustakawan	45
Tabel 4.3	: Kepedulian dan Kesiediaan Pustakawan Membantu Pemustaka	46
Tabel 4.4	: Sikap Tanggap Pustakawan	47
Tabel 4.5	: Kecepatan Pustakawan	48
Tabel 4.6	: Ketepatan Pustakawan.....	49
Tabel 4.7	: Ketersediaan Koleksi.....	50
Tabel 4.8	: Kemudahan Dalam Akses Menemukan Koleksi	51
Tabel 4.9	: Kemutakhiran Koleksi	52
Tabel 4.10	: Kerelevanan Koleksi	53
Tabel 4.11	: Penggunaan OPAC/Katalog Online Dalam Penelusuran informasi	54
Tabel 4.12	: Penggunaan Internet Dalam Mencari Informasi	55
Tabel 4.13	: Kelengkapan Fasilitas Gedung dan Peralatan Perpustakaan....	56
Tabel 4.14	: Kenyamanan Ruang Baca Perpustakaan	57
Tabel 4.15	: Penerangan di Ruang Jajaran Koleksi	58
Tabel 4.16	: Penyediaan Locker di Perpustakaan.....	59
Tabel 4.17	: Keterbukaan Perpustakaan Sebagai Aktivitas Diskusi Belajar .	60
Tabel 4.18	: Kebersihan Ruang Perpustakaan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuisisioner Penelitian	67
Lampiran 2	: Tabel Tabulasi data	70
Lampiran 3	: Surat Penelitian dari Jurusan	72
Lampiran 4	: Surat Balasan dari Perpustakaan Universitas Medan Area	73