

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DINAS  
ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KOTA BANDUNG**

**SKRIPSI**

*diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains  
Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Disusun Oleh  
Geugeut Tresna Asih  
1805754

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI  
DEPARTEMEN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
KOTA BANDUNG**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**GEUGEUT TRESNA ASIH**  
1805754

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DINAS ARSIP DAN  
PERPUSTAKAAN KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh:

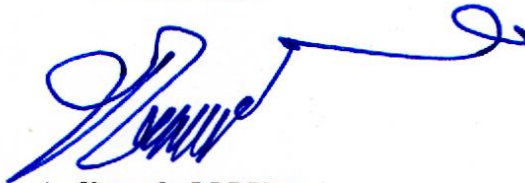
Pembimbing I



**Dr. Linda Setiawati, M.Pd.**

NIP. 19690821 99412 2 001

Pembimbing II



**Ardiansah, M.I.Kom.**

NIP. 920200419921220101

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Perpustakaan dan Sains Informasi



**Dr. Linda Setiawati, M.Pd.**

NIP. 19690821 99412 2 001

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 1 Desember 2022  
Yang membuat pernyataan

Geugeut Tresna Asih  
NIM : 1805754

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rezeki, ridha dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung**” dengan sebaik-baiknya.

Skripsi yang telah disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya inoewasi-inovasi perpustakaan dalam meningkatkan layanannya, salah satunya perpustakaan keliling. Perpustakaan sebagai lembaga yang berorientasi pada pemustaka, maka memiliki keharusan untuk melakukan evaluasi layanan berdasarkan pada persepsi pemustaka sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Penelitian berlangsung dalam kurun waktu terbatas. Besar harapan peneliti apabila hasil dari temuan peneliti dapat diterapkan sebagai penilaian evaluatif bagi perkembangan layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.

Penelitian ini disusun dengan bersungguh-sungguh menggerakkan selueuh kemampuan, dan pikiran peneliti dengan sebaik-baiknya. maka dari itu, apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dalam penelitian ini yang berasal dari keterbatasan peneliti. Besar harapan penelitian ini untuk mendapatkan kritik dan saran pembaca agar peneliti dapat memperoleh temuan terbaik dalam penelitian ini dan memperbaiki kualitas penelitian. Semoga penelitian yang telah dilakukan bermanfaat bagi semua orang.

Bandung, 5 Desember 2022

## UCAPAN TERIMA KASIH

Asalamualaikum wr. wb. Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat dan salam senantiasa penulis haturkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Selanjutnya, selesainya skripsi ini membuat penulis merasa bahagia karena dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah melewati suatu proses yang panjang. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segalakerendahan hati pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Linda Setiawati, M.Pd., selaku Ketua Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi sekaligus Pembimbing I serta pembimbing II Bapak Ardiansah, M.I.Kom. yang telah meluangkan waktunya dan senantiasa sabar dalam membimbing serta memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen Penguji Prof. Dr. Dinn Wahyudin, MA. Dr. Riche Chynthia Johan, Ibu Susanti Agustina, M.I.Kom., dan Bapak Ardiansah, M.I.Kom. yang telah banyak memberi masukan, saran dan arahan untuk penulisan skripsi ini.
3. Bapak Angga Hadiapurwa, M.I.Kom., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan ilmu, saran, kritik, motivasi serta evaluasi kepada penulis selama perkuliahan.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen PRODI Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menempuh studi di PRODI Perpustakaan dan Sains Informasi.
5. Bapak Drs. H. Tata Takwana Soeradinata yang telah bersedia menjadi *Expert Judgment* dan turut membimbing saya dalam menyusun penelitian ini.
6. Bapak Riksa Permana, S.Hum, bagian *Administrative Assistans* PRODI Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh pustakawan dan staf Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung yang turut bersedia membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

8. kedua orang tua penulis, Ibu Yayat Kusliawati dan Bapak Engkus Kuswandi yang senantiasa memberikan kasih sayang yang tiada henti dan selalu mendukung serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan studi ini.
9. Kakak tercinta Tigin Tresna Munggaran dan adik tersayang Suci Tresna Utami terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Bandung, yang senantiasa memberikan support serta nasihat selama pengerjaan penelitian ini.
11. Fakhri Mardian Pratama, S.S.I. yang selalu ada sebagai tempat berkeluh kesah, selalu sedia membantu saat penulis mengalami kesulitan, dan selalu memberikan motivasi saat kehilangan semangat dari awal semester sampai selesai pengerjaan Skripsi ini.
12. Teman-teman tersayang yang menemani dan selalu membantu kesulitan saya sejak pertama masuk kuliah hingga saat ini, Kameng, Lala, Sari, Shahnaz, Maol, Eva, Babeh Fakhri Tersayang, Rafif dan Ical.
13. Teman-teman Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi 2018 yang tak bisa disebutkan satu per satu selaku teman seperjuangan yang saling memberikan semangat dan menjadi bagian dari cerita penulis selama menempuh studi di program studi Perpustakaan dan Sains Informasi.
14. BEM KEMA PERPUSINFO, BEM KEMA FIP dan Potokol Bumi Siliwangi, yang telah menjadi tempat saya berproses dan berorganisasi hingga dapat dipertemukan dengan orang-orang yang luar biasa hebat.
15. Keluarga Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Kota Bandung, yang senantiasa memberikan support serta nasihat selama pengerjaan penelitian ini.
16. Serta semua pihak lainnya yang tak bisa dituliskan satu per satu, terimakasih telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian studi di program studi Perpustakaan dan Sains Informasi.

Semoga kebaikan yang telah diberikan semua pihak kepada penulis dapatdibalas oleh Allah SWT dengan rahmat dan Karunia-Nya. Aamiin.

Wasalamualaikum wr. wb.

Bandung, 5 Desember 2022

## ABSTRAK

Geugeut Tresna Asih (1805754) Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.

Skripsi. Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Tahun 2022.

Penelitian ini membahas tentang evaluasi kualitas layanan dengan menggunakan metode LibQual+™ pada layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya penurunan jumlah pengunjung pada Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung sehingga perlu adanya evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan aspek *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif yang pengambilan datanya dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Jumlah sampel berdasarkan rumus slovin, diperoleh sampel 44 orang. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan berdasarkan aspek *affect of service*, pemustaka cukup puas dengan *Gap Adequancy* bernilai positif dan perpustakaan keliling bernilai baik dengan *Gap Superiority* bernilai negatif. Kualitas layanan secara keseluruhan dari tiga dimensi LibQUAL+™ di Perpustakaan Keliling Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung menunjukkan bahwa *Gap Adequancy* (GA) yang bernilai positif menunjukkan pemustaka cukup puas atas kualitas layanan. *Gap Superiority* (GS) bernilai negatif dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik dan berada dalam batas *zone tolerance*, namun belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka.

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Perpustakaan Keliling, LibQual+™**



## **ABSTRACT**

*Geugeut Tresna Asih (1805754): Quality Assessment of Mobile Library Services for Bandung City Archives and Libraries Service*

*Essay. Library and Information Science, Faculty of Education, Indonesian University of Education, 2022.*

*This study discusses the evaluation of service quality using the LibQual+TM method in the Mobile Library service at the Bandung City Archives and Libraries Service. This research is motivated by a decrease in the number of visitors to the mobile library of the Bandung City Archives and Libraries Service, so an evaluation is needed in order to improve service quality. The purpose of this study was to determine the quality of service based on aspects of service, information control, and the library as a place. The type of research used in this research is descriptive-quantitative, where the data collection is done by distributing questionnaires. The number of samples based on the Slovin formula obtained a sample of 44 people. According to the study's findings, service quality was determined by the affect of service aspect, users were pleased with the adequacy gap with a positive value, and the mobile library was of good value with a negative gap superiority score. The overall service quality of the three dimensions of LibQUAL+TM at the Mobile Library of the Bandung City Archives and Libraries Office shows that the Gap Adequacy (GA), which has a positive value, indicates that the user is quite satisfied with the quality of service. Gap Superiority (GS) has a negative value, indicating that service quality is considered good and within the zone of tolerance but has not been able to meet the actual expectations of users.*

**Keywords:** *Quality of Service, Mobile Libraries, LibQual+TM*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Secara Teoritis.....	9
1.6 Secara Praktis. ....	9
BAB II KAJIAN TEORI .....	11
2.1 Perpustakaan Umum.....	11
2.1.1 Pengertian Perpustakaan Umum .....	11
2.1.2 Tujuan Perpustakaan Umum .....	12
2.1.3 Layanan Perpustakaan Umum.....	12
2.2 Perpustakaan Keliling .....	13

2.1.4	Pengertian Perpustakaan Keliling .....	13
2.1.5	Tugas dan Fungsi Perpustakaan Keliling.....	15
2.1.6	Layanan Perpustakaan Keliling.....	15
2.3	Pengertian Pemustaka .....	16
2.4	Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling.....	17
2.4.1	Karakteristik Kualitas Layanan Perpustakaan.....	18
2.5	Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	20
2.6	Metode Evaluasi LibQual+ .....	21
2.6.1	Deskripsi .....	21
2.6.2	Dimensi Evaluasi LibQual+ .....	22
2.6.3	Metode Pengukuran LibQual+ <sup>TM</sup> .....	25
2.7	Penelitian yang Relevan .....	26
2.8	Kerangka berfikir .....	29
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1	Desain Penelitian.....	31
3.2	Partisipan.....	33
3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Instrumen Penelitian .....	36
3.5	Proses Pengembangan Instrumen .....	40
3.5.1	Uji Validitas.....	40
3.5.2	Uji Reabilitas .....	43
3.6	Prosedur Penelitian.....	45
3.7	Analisis Data.....	46
3.7.1	Prosedur Analisis Data.....	48

<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
<b>4.1 Profil Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung .....</b>	<b>50</b>
<b>4.1.1. Visi dan misi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung</b>	<b>50</b>
<b>50</b>	
<b>4.1.2. Tugas dan Fungsi.....</b>	<b>50</b>
<b>4.1.3. Koleksi Bahan Pustaka.....</b>	<b>50</b>
<b>4.1.4. Layanan Perpustakaan Keliling.....</b>	<b>51</b>
<b>4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....</b>	<b>52</b>
<b>4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....</b>	<b>53</b>
<b>4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>53</b>
<b>4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan</b>	<b>54</b>
<b>54</b>	
<b>4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan.....</b>	<b>54</b>
<b>4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat</b>	<b>55</b>
<b>Tinggal .....</b>	<b>55</b>
<b>4.2.6 Kareakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan</b>	<b>55</b>
<b>Layanan Perpustakaan Keliling DISARPUS Kota Bandung ....</b>	<b>55</b>
<b>4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan</b>	<b>56</b>
<b>Layanan Perpustakaan Keliling DISARPUS Kota Bandug .....</b>	<b>56</b>
<b>4.3 Penilaian Responden terhadap Layanan Perpustakaan Keliling</b>	<b>57</b>
<b>DISARPUS Kota Bandung.....</b>	<b>57</b>
<b>4.3.1. Perolehan Skor Justifikasi .....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.2. Pengukuran Skor Kesenjangan (<i>Gap</i>) .....</b>	<b>66</b>
<b>4.3.3. Interpretasi Kriteria Kepuasan.....</b>	<b>76</b>
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>86</b>
<b>5.1. Simpulan .....</b>	<b>86</b>
<b>5.1.1. Simpulan Umum .....</b>	<b>86</b>

5.1.2. Simpulan Khusus .....	87
5.1.3. Implikasi dan Rekomendasi.....	87
5.1.3.1. Bagi Pengembang Perpustakaan Keliling DISARPUS Kota Bandung .....	88
5.1.3.2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN.....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Perpustakaan DISARPUS Kota Bandung tahun 2019-2022 .....	4
Tabel 1 2 Data jumlah koleksi pada setiap Unit Mobil Perpustakaan Keliling .....	6
Tabel 3. 1 Desain Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Perpustakaan DISARPUS Kota Bandung tahun 2019-2022 .....	33
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	37
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian .....	37
Tabel 4 1 Klasifikasi dengan sistem DDC .....	50
Tabel 4 2 Jumlah Koleksi setiap Unit Perpustakaan Keliling DISARPPUS Kota Bandung .....	52
Tabel 4 3 Skor Justifikasi Dimensi Affect of Service.....	60
Tabel 4 4 Rata-rata Skor Justifikasi Butir Aspek Indikator Dimensi Information Control .....	62
Tabel 4 5 Rata-rata Skor Justifikasi Butir Aspek Indikator Dimensi Library as Place.....	65
Tabel 4 6 Rata-rata kesenjangan (Gap) Butir Aspek Indikator Dimensi Affect of Service .....	68
Tabel 4 7 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Butir Aspek Indikator Information Control .....	71
Tabel 4 8 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Butir Aspek Indikator Library as Place.....	75
Tabel 4 9 Analisis Kriteria Nilai Kepuasan Dimensi.....	77
Tabel 4 10 Tabel Kriteria Nilai Kepuasan Dimensi Affect of Service .....	78
Tabel 4 11 Analisis Kriteria Kepuasan Dimensi Information Control .....	79
Tabel 4 12 analisis Kriteria Kepuasan Dimensi Library as Place.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1Unit Perpustakaan Keliling Hilux B9505LQ .....	4
--	---

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 1Cakupan Koleksi Perpustakaan Keliling DIASRPUS Kota Bandung .....	6
Grafik 4. 1 Proporsi Jenis Kelamin .....	53
Grafik 4. 2 Proporsi Usia Responden.....	53
Grafik 4. 3 Proporsi Jenjang Pendidikan .....	54
Grafik 4. 4 Proporsi Status Pekerjaan .....	55
Grafik 4. 5 Proporsi Wilayah Tempat Tinggal .....	55
Grafik 4. 6 Pengalaman Kunjungan Perpustakaan Keliling DISARPUS Kota Bandung .....	56
Grafik 4. 7 Waktu Penggunaan Layanan Perpustakaan Keliling DISARPUS Kota Bandug .....	57
Grafik 4. 8 Rata-rata Skor Justifikasi Keseluruhan Dimensi .....	58
Grafik 4. 9 Skor Justifikasi Dimensi Affect of Service .....	59
Grafik 4. 10 Skor Justifikasi Dimensi Information Control.....	62
Grafik 4. 11 Rata-rata Skor Justifikasi Aspek Indikator Dimensi Library as Place .....	64
Grafik 4. 12 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Keseluruhan Dimensi ...	67
Grafik 4. 13 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Aspek Indikator Dimensi Affect of Service .....	68
Grafik 4. 14 Rata-rata Kesenjangan (Gap) Aspek Indikator Dimensi Information Control .....	71
Grafik 4. 15 Rata-rata Kesenjangan (Gap) Aspek Indikator Dimensi Library as Place.....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Dosen Pembimbing .....	95
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Izin Penelitian DISARPUS Kota Bandung .....	96
Lampiran 3 Surat Keterangan Izin Penelitian .....	97
Lampiran 4 Surat Pernyataan Kesiediaan Expert Judgement .....	99
Lampiran 5 Lembar Pednilaian Isnstrumen .....	100
Lampiran 6 Uji Validitas Persepsi .....	101
Lampiran 7 Uji Validitas Harapan Minimum .....	105
Lampiran 8 Uji Validitas Harapan Ideal .....	109
Lampiran 9 Uji Reliability Persepsi .....	113
Lampiran 10 Uji Reliability Harapan Minimun.....	114
Lampiran 11 Uji Reliability Harapan Ideal.....	115