

## ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji mengenai kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun. Penelitian ini berjudul “Kualitas Layanan DI Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LibQual Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan di Perpustakaan Umum Kota Madiun. Metode LibQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pengguna), *Information Control* (ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan *Library as Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan responden yang memiliki karakteristik yang berbeda, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive* sampling. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan pada dimensi *Affect of Service* dinilai masih rendah. Dimensi *Information Control* menunjukkan kualitas layanan berada pada kategori sedang, yang berarti tidak semua kualitas layanan yang ada sesuai dengan keinginan pemustaka. Dimensi *Library as Place* dinilai sudah memenuhi keinginan pemustaka. Namun, ada beberapa indikator dari ketiga dimensi tersebut yang kurang mendapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan yang bagus. Oleh karena itu, kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Madiun harus lebih ditingkatkan agar memperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik.

Kata kunci: *Kualitas layanan, libqual, perpustakaan umum*

## ABSTRACT

This study examines the quality of service in the Madiun's Public Library. This study entitled "Quality of Service in Madiun's Public Library (Descriptive Study on Quality Service by Using LibQual in Madiun's Public Library)". This study was conducted to determine how the quality of services provided in the Madiun's Public Library. LibQual method used to measure the quality of library services based on the three-dimensional measurement is used as an indicator which is Affect of Service (the attitude of the library staff to serve the users), Information Control (availability of collection and access to information) and Library as Place (the library as a place). This study used a descriptive quantitative research method. The samples in this study were 100 people with respondents who have different characteristics, sampling using purposive sampling technique. The results of this study are the dimensions of service quality by Affect of Service are still considered low. Dimensions of Information Control indicate the quality of service in middle category, which means that not all of the quality of existing services in accordance with visitors' expectations. Dimension Library as Place is considered to meet the expectation of the visitors. However, there are several indicators of these three dimensions that is less to get the good service quality assessment. Therefore, Regional Public library service quality in Madiun must be increased in order to obtain a better quality of service.

Keywords: *Quality of service, libqual, public library*