

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji mengenai kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Madiun. Penelitian ini berjudul “Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah (Studi Deskriptif Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Madiun)”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan di Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Madiun. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu *LibQual*. *LibQual* terdiri dari tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran kualitas layanan yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pengguna), *Information Control* (ketersediaan koleksi dan kemudahan akses untuk menemukan informasi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi, dan kemandirian) dan *Library As Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat untuk berbagai aktivitas yang bermanfaat bagi pengguna, perpustakaan sebagai lambang atau simbol keberadaan perpustakaan sangat penting, dan perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkonsentrasi, bersih, dan mengundang kepada pengguna untuk kembali berkunjung). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 350 orang dan peneliti mengambil sampel sebanyak 150 orang dengan responden semua siswa SMA Negeri 2 Madiun kelas X, kelas XI, dan kelas XII. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *simple random sampling*.

Kata kunci : *kualitas layanan, perpustakaan sekolah*

KATA PENGANTAR

Asalamualaikum Wr. Wb.

Bismillahirrahmanirahim. Alhamdulillah, atas segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah (Studi Deskriptif Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun)**”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi strata satu Ilmu Informasi dan Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya. Penulisan skripsi ini tidak akan memberikan hasil yang baik apabila tidak ada bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak.

Cukup banyak waktu yang tersita dan tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi dalam penyusunan skripsi ini. Namun berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa serta dorongan dari bapak/ibu tercinta bantuan moril dan materiil dari semua pihak, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan, meskipun masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharap kritik serta saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

1. Ibu Endang Fitriyah Mannan, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar membantu dan membimbing penulis dengan segala ilmu yang dimiliki. Terima kasih juga atas waktu luang yang diberikan dan nasehat yang tiada hentinya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Endang Fitriyah Mannan, Bapak Yunus, dan Ibu Fitri Mutia selaku dosen penguji terima kasih atas masukan yang diberikan pada penulis.
3. Ibu Tri Susantri, Ibu Endang Gunarti, Ibu Endang F.M, Ibu Rahma Sugihartati serta staf pengajar IIP lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah mentranfer ilmunya dan membagikan pengalamannya yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Staf administrasi IIP, terima kasih atas bantuan penyelesaian administrasi.
5. Bapak Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Madiun yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di institusinya.
6. Ibu Mudjiasri (kepala perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun) dan staf perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun yang telah bersedia meluangkan waktu, membantu, dan mendampingi penulis mendapatkan responden dan data-data lainnya yang terkait di institusinya.

7. Kedua orang tua saya yang tercinta. Terima kasih atas doa yang tidak hentinya yang dipanjatkan demi keberhasilan penulis, atas dorongan semangat yang diberikan kepada penulis yang selalu memberikan energi baru di tengah keputusasaan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Saudara-saudara saya yang tercinta, Putri Bintang Pertiwi dan Sri Aji Harimurti yang senantiasa memberikan doa, dan semangat kepada penulis selama masa kuliah hingga terselesainya skripsi ini.
9. Keluarga besar dari bapak dan ibu saya, terima kasih atas segala doa restunya sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Teman saya Dian Suwartiningsih dan Arie Candra, terima kasih atas bantuan dan memberi semangat kepada penulis hingga terselesainya skripsi ini.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak-pihak tersebut atas segala bantuannya selama ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan kalian. Mohon maaf atas segala kekhilafan yang pernah penulis lakukan baik perkataan maupun perbuatan.

Saran dan kritik senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebaik-baiknya.

Surabaya, 16 Juni 2015

Penulis