

ABSTRAK

NASYIDAH, 2013. Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, di bimbing oleh M. Ide Said DM dan Abdul Mahsyar

Penelitian ini membicarakan tentang kualitas layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan harapan dan pendapat pemustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+™ yang dikembangkan berdasarkan dimensi SERVQUAL oleh Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, dan A. Parasuraman yang mencakup empat dimensi layanan perpustakaan yaitu : *Affect of Service* (sikap pustakawan), *Personal Control* (kemampuan pustakawan), *Information Control* (ketersediaan sumber informasi), dan *Library as Place* (aspek fisik dan infrastruktur perpustakaan). Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dinilai baik oleh pemustaka. Hal ini dapat dilihat dengan rata-rata skor AG (*Adequacy Gap*) yang bernilai lebih dari 0, dan rata-rata skor SG (*Superiority Gap*) yang menunjukkan nilai negatif, artinya kualitas layanan perpustakaan yang diperoleh oleh pemustaka berada pada batas minimum yang dapat diterima dan harapan yang diinginkan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan

ABSTRACT

NASYIDAH, 2013. User Satisfaction Rate toward Library Services at Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, by M. Ide Said DM and Abdul Mahsyar

This research was talking about the quality of library service in Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan based on library users expectations and opinions. The method used in this study is LibQual+™ which was developed based on the dimensions of SERVQUAL by Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, and A. Parasuraman converting dimension of library service such as : Affect of Service (the librarian attitude), Personal Control (librarian skill), Information Control (availability of information resources), and Library as Place (the physical aspect and the library infrastructure). Based on this research, the quality of library service in Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan considered good by library users. It can be seen with an average score of AG (Adequacy Gap) are worth more than 0, and the average score of SG (Superiority Gap) showing a negative value, meaning the quality of library services in Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan within the zone of tolerance where the quality of service received by library users is at an acceptable minimum and desired expectations.

Keywords : Quality Service, Library