ABSTRAK

HIDAYATUN NISYA, NPM : 2022017, Judul "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara" dibawah bimbingan **Bapak Drs H. Arpandi, M.AP** Sebagai Pembimbing I dan **Bapak Djayeng Turano Gunade, S.Sos., M.AP** Sebagai Pembimbing II.

Pemanfaatan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara sebagai pusat sumber belajar belum berjalan optimal akibat keterbatasan komunikasi petugas, sistem administrasi manual, sarana prasarana yang terbatas, serta koleksi buku yang belum memadai. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, demi mewujudkan pelayanan perpustakaan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara. Informan penelitian terdiri dari 13 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi, peningkatan ketekunan, penggunaan bahan referensi, dan member check.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan masih kurang baik. Dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu berwujud *(Tangibles)*, kehandalan *(Reliability)*, ketanggapan (*Responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)*. Terdapat 11 indikator, 6 indikator yang tidak sesuai dan 5 indikator yang sesuai. Dilihat dari keterbatasan fasilitas, kurang optimalnya komputerisasi administrasi perpustakaan, serta penataan dan koleksi buku yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan siswa. Faktor-faktor mempengaruhi yaitu faktor pendukung yaitu disiplin petugas dalam melakukan pelayanan, dan sikap ramah sopan dan penuh perhatian petugas, faktor penghambat yaitu ruang perpustakaan yang kurang luas, terbatasnya anggaran dari pihak sekolah.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara masih kurang baik, masih memerlukan berbagai upaya perbaikan agar dapat berjalan secara optimal. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut perlu difokuskan pada pengembangan fasilitas, penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, penambahan serta penataan koleksi buku yang relevan, dan peningkatan komunikasi serta kepedulian petugas terhadap siswa. Melalui langkah-langkah konstruktif ini, perpustakaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperkuat fungsinya secara akademis sebagai pusat sumber belajar guna mendukung proses pendidikan secara berkelanjutan.

ABSTRACT

HIDAYATUN NISYA, NPM: 2022017, Title: **"Library Service Quality at Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara in Hulu Sungai Utara Regency."** Under the guidance of Mr. **Drs. H. Arpandi, M.AP** as Advisor I and **Mr. Djayeng Turano Gunade, S.Sos., M.AP** as Advisor II.

The utilization of the library at Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara as a learning resource center has not run optimally due to limited communication from staff, a manual administrative system, limited facilities and infrastructure, and an inadequate book collection. Based on these problems, this study aims to evaluate the quality of service and identify the factors influencing it, in order to realize library services that are more effective, efficient, and oriented towards user needs.

This study used a qualitative approach with a descriptive research type. The research location was carried out at Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara. The research informants consisted of 13 people selected using the *purposive sampling* technique. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. Data analysis included data reduction, data display, and drawing conclusions, while data validity was tested through triangulation, increasing persistence, using reference materials, and member checks.

The results showed that the quality of library services was still not good. This study used the service quality theory by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which includes Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Out of 11 indicators, 6 indicators did not comply and 5 indicators complied. This is evident from the limited facilities, the suboptimal computerization of library administration, and the arrangement and collection of books that do not fully meet the students' needs. The influencing factors include supporting factors, staff discipline in providing services, and the friendly, polite, and attentive attitude of the staff. On the other hand, the inhibiting factors are the limited space of the library room, budget constraints from the school.

Based on the research results, it can be concluded that the quality of library services at Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara still not good, yet it still requires various improvement efforts to run optimally. The improvement of service quality needs to focus on facility development, the implementation of an information technology-based service system, the addition and arrangement of relevant book collections, as well as the enhancement of communication and staff attentiveness towards students. Through these constructive steps, the library is expected to provide higher quality services, increase user satisfaction, and strengthen its academic function as a learning resource center to support the continuous educational process.