

## ABSTRAK

**Rizki Risman. 2020.** “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 3 Padang dalam Metode LibQUAL+”. *Makalah*. Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan makalah ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 3 Padang dari sikap petugas dalam melayani, (2) mengetahui kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 3 Padang dari ketersediaan koleksi, dan (3) mengetahui kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 3 Padang dari fasilitas perpustakaan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan SMA Negeri 3 Padang. Sampel penelitian ini adalah siswa SMA Negeri 3 Padang sebanyak 92 orang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 3 Padang ditinjau dari sikap petugas dalam melayani secara keseluruhan dapat dikatakan baik dengan skor 3,86. Perpustakaan SMA Negeri 3 Padang telah memberikan layanan yang diharapkan oleh setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan. Tenaga perpustakaan telah memberikan perhatian khusus pada tiap pengunjung, bersikap sopan, tanggap, dan profesional dibidangnya. Kedua, kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 3 Padang ditinjau dari ketersediaan koleksi secara keseluruhan dapat dikatakan sedang dengan skor 2,85. Terdapat kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan yang memudahkan siswa dalam mencari koleksi buku. Hal yang harus menjadi perhatian besar adalah kurang tersedianya koleksi buku yang dibutuhkan untuk membantu tugas siswa dan lambannya kecepatan wi-fi yang tersedia. Ketiga, kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 3 Padang ditinjau dari fasilitas perpustakaan secara keseluruhan dapat dikatakan baik dengan skor 3,80. Perpustakaan telah menyediakan fasilitas dengan adanya ruang perpustakaan yang tenang untuk aktifitas siswa dan perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai.