

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNESA BAGI
MAHASISWA DISABILITAS PENGLIHATAN
SKRIPSI**



Disusun oleh:

Anita Ferdhianty

071611633074

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2022**

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNESA BAGI
MAHASISWA DISABILITAS PENGLIHATAN
SKRIPSI**



Disusun oleh:

Anita Ferdhianty

071611633074

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2022**

Halaman pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapat gelar akademis pada bidang studi dan/atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung maupun tidak langsung) dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 6 Januari 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink is written over a circular library stamp. The stamp contains the text 'PERPUSTAKAAN' and 'UNIVERSITAS AIRLANGGA' around the perimeter, with a central emblem. Below the signature, the name 'Anita Ferdhianty' is printed.

Anita Ferdhianty

Halaman Persetujuan Pembimbing

**JUDUL: KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNESA BAGI
MAHASISWA DISABILITAS PENGLIHATAN
DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan.

Dosen Pembimbing



Dr. FITRI MUTIA A.KS., M.Si.

NIP. 196602281990021001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Departemen Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Airlangga

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 13 Januari 2022
Pukul : 08.00

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



Dr. Koko Srimulyo, Drs., M. Si.
NIP. 196602281990021001

Anggota 1



Ragil Tri Atmi, S.IIP., MA.
NIP. 198607262015043201

Anggota 2



Dr. Fitri Mutia, A.KS., M.Si.
NIP. 197510022008012011

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Surabaya (*Unesa*) bagi mahasiswa disabilitas penglihatan yang ada di Unesa. Penelitian ini menggunakan metode total sampling dengan menjadikan semua mahasiswa disabilitas penglihatan yang pernah menggunakan layanan perpustakaan Unesa sebagai responden penelitian. Teori yang digunakan yaitu teori LibQUAL^{+TM} dengan pendekatan empat dimensi (*Service Affect, Library as Place, Personal Control, dan Information Access*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menggunakan teknik penyebaran kuesioner online kepada mahasiswa disabilitas penglihatan Unesa. Data yang didapatkan diolah dengan menggunakan SPSS 23.0.

Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dimensi Service Affect perpustakaan Unesa telah memenuhi harapan ideal mahasiswa disabilitas penglihatan. Kualitas layanan perpustakaan Unesa telah memenuhi harapan minimum mahasiswa disabilitas, hal ini dikarenakan dalam beberapa layanan perpustakaan Unesa berada dalam batas zone tolerance. Pada indikator *Refuge* dimensi *Library as Place* diperoleh SG (*superiority gap*) dengan skor -0,15, pada indikator *Modern Equipment* dimensi *Personal Control* mendapatkan perolehan skor rendah yaitu dengan perolehan SG (*superiority gap*) dengan skor -0,13. Indikator *Content Scope* merupakan indikator *Information Access* dengan nilai AG (*adequacy gap*) rendah pada pernyataan kecukupan jumlah koleksi braille yang disediakan perpustakaan Unesa dirasa masih kurang mencukupi kebutuhan informasi mahasiswa disabilitas penglihatan, saat belajar di perpustakaan yaitu dengan perolehan SG (*superiority gap*) dengan skor -0,02. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa disabilitas penglihatan merasa kualitas layanan sudah cukup baik, tetapi dalam batas *zone tolerance*.

Keywords: *Kualitas Layanan, LibQUAL^{+TM}, Disabilitas Penglihatan*

Halaman Moto

Shakuntana Devi pernah berkata: “Pendidikan bukan Cuma pergi ke sekolah dan mendapatkan gelar tetapi juga soal memperluas pengetahuan dan menyerap ilmu kehidupan”.

Kata Pengantar

Alhamdulillahirobil alamin, atas berkat dan rahmat Allah S.W.T skripsi ini pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik, karya skripsi ini aku persembahkan secara spesial kepada:

1. Eyangku tercinta, Ayah, Ibu serta seluruh keluarga besarku yang senantiasa memberikan suport maupun Do'a disetiap perjalanan studi ku. Saya harap skripsi ini bisa menjadi jawaban dari harapan kalian semua.
2. Pembimbing saya, Bu Fitri Mutia yang selalu sabar memberikan bimbingan secara online. Terimakasih atas saran dan kritikan yang telah Bu Mutia berikan kepada penulis.
1. Terimakasih untuk teman-teman dan kakak-kakak senior yang telah turut membantu memberikan motivasi, dukungan dan semangat kepada penulis dikala penulis dalam keadaan penuh tekanan, stres ketika mengerjakan penulisan skripsi ini. Terimakasih telah membuat suasana perkuliahan ku menjadi sangat menyenangkan dan maaf jika Nita selalu merepotkan kalian.
2. Terimakasih atas semua pihak yang mendukung penelitian ini, terimakasih untuk pustakawan Unesa, dan staf-staf Unesa walau secara online akhirnya pengumpulan data dapat berjalan dengan lancar.
3. Terimakasih atas kerjasama teman-teman disabilitas penglihatan Unesa, dengan kebaikan hati temann-teman disabilitas netra akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Daftar Isi

Halaman Persetujuan Pembimbing	i
Halaman Moto.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Teori	6
1.5.1 Kualitas Layanan Perpustakaan	6
1.5.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan.....	7
1.5.3 Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
1.6 Variabel Penelitian.....	14
1.6.1 Definisi Konseptual.....	14
1.6.2 Definisi Operasional	15
1.7 Metode dan Prosedur Penelitian	19
1.7.6 Teknik Pengolahan Data	22
1.8 Rencana Analisis	23
1.8.1 Pengolahan Data	23
1.8.2 Teknik Analisis Data.....	25
BAB II.....	1
Gambaran Umum Penelitian	1
2.1 Unesa Sebagai Perguruan Tinggi Inklusif.....	1
2.2 Layanan Perpustakaan Unesa	2
2.2.1 Layanan Daring.....	2
2.2.2 Layanan Luring.....	2
2.2.3 Layanan Khusus Disabilitas.....	3

2.2.4 Jam Operasional.....	5
2.3 Disabilitas Penglihatan	5
BAB III.....	1
TEMUAN DAN ANALISIS DATA.....	1
3.1 Penyajian Data	1
3.1.1 Karakteristik Responden.....	1
3.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	3
BAB IV	1
Analisis Data.....	1
4.1 Service Affect.....	1
4.2 Library as Place	3
4.3 Personal Control	5
4.4 Information Access	7
BAB V	1
KESIMPULAN DAN SARAN	1
5.1 Kesimpulan.....	1
5.2 Saran	2

Daftar Tabel

Tabel 1.1	21
Tabel 2.1	24
Tabel 3.1	1
Tabel 3.2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.8	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.9	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.10	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.11	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.12	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.13	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.14	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.15	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.16	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.17	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.18	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.19	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.20	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.21	Error! Bookmark not defined.

Daftar Gambar

Gambar 1.1	13
Gambar 2.1	3
Gambar 2.2	4
Gambar 2.3	4
Gambar 2.4	4
Gambar 2.5	Error! Bookmark not defined.