

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan tingkatan *kondisi* baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan pengguna. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sumber belajar yang penting dalam proses pendidikan. Selain sebagai penunjang kegiatan belajar perpustakaan juga memegang peranan yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah. Kualitas layanan yang akan dilihat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan pada perpustakaan sekolah bagi anak berkebutuhan khusus di sekolah inklusi yang merupakan sekolah yang menggabungkan anak normal dan anak berkebutuhan khusus untuk belajar bersama. Dalam penelitian ini menggunakan 3 dimensi LibQual yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Penelitian ini dilakukan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatif dan metode yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah responden 70 orang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo. Metode analisis yang digunakan adalah uji *Independent Sample T-Test* dengan menggunakan software SPSS 22 For Windows. Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo tidak memiliki perbedaan pada dimensi *Affect of Service*, Dimensi *Information Control* dan Dimensi *Library as Place*.

Kata kunci: Libqual, Perpustakaan Sekolah, Anak Berkebutuhan Khusus

ABSTRACT

Quality of service is good or bad condition grain levels provided by the company services in order to satisfy the users. The school library is one important source of learning in the educational process. In addition to learning activities as supporting the library also holds a very important role in promoting the achievement of the goals of education in schools. Quality of service will be seen in this study is the quality service in the school library for children with special needs in inclusive schools which is a school that combines normal children and children special needs to study together. In this study, using a 3 dimensional LibQual that Affect of Service, Information Control and Library as Place. This research was conducted at SMPN 29 Surabaya and Sidoarjo SMPN 4. This type of research is explanative and methods used is a questionnaire with a number of respondents 70 people. The purpose of this study was to determine whether there are differences in the quality of library services for children with special needs in SMPN 29 Surabaya with SMPN 4 Sidoarjo. The analytical method used is the Independent Sample T-Test using SPSS 22 software for Windows. From the analysis we concluded that the quality of library services for children with special needs in SMPN 29 Surabaya with SMPN 4 Sidoarjo no difference in dimensions Affect of Service, Dimensions Information Control and Dimensions Library as Place.

Keywords: Libqual, School Library, Children with Special Needs

KATA PENGANTAR

Assalamu „alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah robbil „alamiin, puji syukur selalu saya panjatkan kepada ALLAH SWT Tuhan Semesta Alam atas segala rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “*Kualitas Layanan Perpustakaan Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di Sekolah Inklusi (Studi Perbedaan Kualitas Layanan SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo)*” dengan baik dan lancar sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program S-1 Ilmu Informasi dan Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo. Keberhasilan saya ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam hal ini, ijinakan saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orangtua yang sangat saya cintai dan selalu saya banggakan, yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilan saya hingga saat ini. Yang merawat dan mencintai saya dengan penuh ketulusan. Yang selalu memberikan nasihat tentang kehidupan.
2. Saudara-saudara dan keluarga besar yang saya cintai atas kesediaannya membantu dan memberi dukungan moral dan moril.
3. Ibu Endang Gunarti selaku Ketua Departemen Informasi dan Perpustakaan
4. Ibu Fitri Mutia selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih yang telah memberikan arahan selama ini hingga selesainya penyusunan laporan skripsi ini.

5. Ibu Rahma Sugihartati selaku Dosen Wali, Saya bangga Ibu menjadi Dosen Wali saya selama ini. Segala permasalahan yang terjadi kepada saya, ibu selalu ada untuk saya dan rela mendampingi saya bila saya mengalami kesulitan dalam merencanakan KRS.
6. Bapak Helmy Prasetyo, Bapak Yunus Abdul Halim, Ibu Dessy Harisanty, Ibu Endang Fitriyah, Ibu Nove Eka Variant, serta seluruh staf pengajar dan staf admin yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu, wawasan, pengetahuan, pengalaman, dan nasihat semasa saya kuliah.
7. Seluruh teman-teman IIP 2011, kakak-kakak IIP, serta adik-adik IIP yang bersedia membantu saya dan memberikan semangat agar skripsi bisa selesai tepat seperti yang diharapkan.
8. Teman-teman grup innallah ma'ashobir yang terdiri dari Ajeng Bayiinatul, Dini Yuniarta, Jeane Widoasti, Riyansa Kanzul, Shirley Alifta, Sylvia Octavia semoga kita tetap kompak meskipun sudah lulus kuliah.
9. Pimpinan dan seluruh pegawai yang ada di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo, atas partisipasi dan bantuan yang diberikan selama proses penulisan skripsi berlangsung hingga memiliki hasil yang cukup optimal
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis kembalikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya penulis dapat membuat skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi sesuatu karya yang member dampak positif

Wassalamu ,,alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 26 Juni 2015

Penulis