

## ABSTRAK

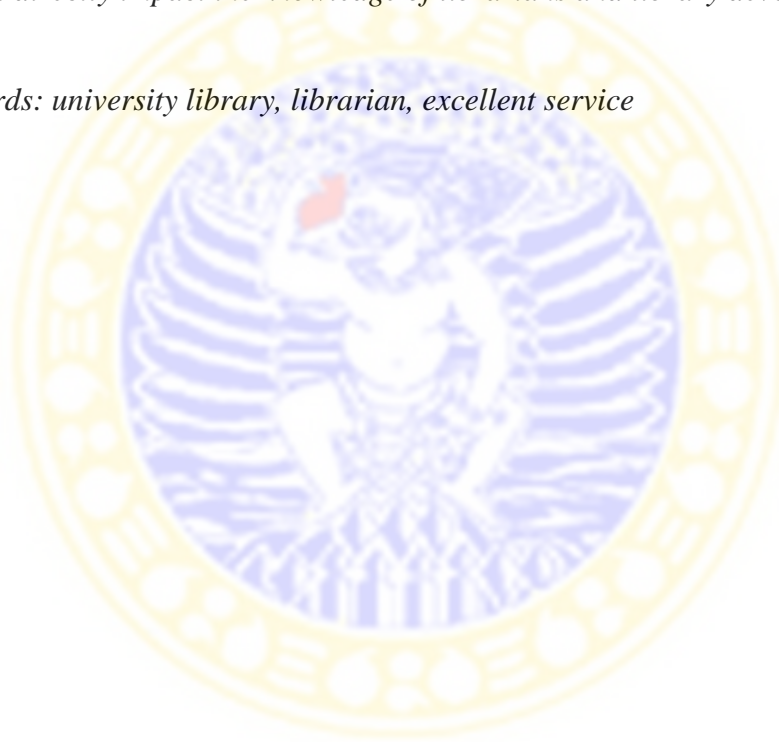
Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tujuan utama yaitu membantu lembaga pendidikan agar tercapainya tujuan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan juga bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada penggunanya akan kebutuhan informasi. Perpustakaan juga seharusnya telah memberikan pelayanan yang prima yang berfokus kepada kebutuhan dari penggunanya. Kunci dari kesuksesan dari pelayanan prima tidak terlepas dari sumber daya manusia (pustakawan) yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penggunanya. Semua ini terletak pada profesionalisme pustakawan, yang dimana pustakawan yang secara langsung bertindak dan terlibat langsung kepada penggunanya. Pustakawan juga sebagai tolok ukur perkembangan informasi dan perpustakaan. Untuk itu perlu adanya suatu dukungan yang berupa pelatihan yang berhubungan dengan ilmu perpustakaan. Dimana dukungan ini berdampak langsung pengetahuan pustakawan dan perkembangan perpustakaan.

*Kata kunci : Perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan, pelayanan prima*

**ABSTRACT**

*College library has the main goal is to help educational institutions in order to achieve the goal of Tri Dharma College. The library also aims to provide its services to the needs of information. Libraries also supposed to have been providing excellent service that focuses on the needs of its users. The key to the success of excellent service is inseparable from the human resources (librarian) who directly provide services to users. All of this lies in the professionalism of librarians, in which librarians who are directly involved acting and directly to users. Librarians also as a benchmark development of information and library. For that we need a support in the form of training related to library science. Support directly impact the knowledge of librarians and library development.*

*Keywords: university library, librarian, excellent service*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya**” ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini penulis susun dalam rangka menambah wacana yang berpengetahuan bagi pembaca dalam dunia Informasi dan Perpustakaan serta sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan.

Adanya penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dari semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Koko Srimulyo, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telaten dan sabar untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini tanpa kenal lelah.
2. Ibu Endang Gunarti, selaku Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengerjakan skripsi.
3. Ibu Endang Fitriyah Manan selaku dosen wali yang selalu menuntun dan membimbing penulis dalam kegiatan akademik yang ditempuh selama menjalani masa pendidikan.
4. Dosen-dosen Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang telah memberikan pengetahuan dan ilmunya kepada penulis, Ibu Rahma Sugihartati, Ibu Tri Susantari, Ibu Fitri Mutia, Bapak Helmy Prasetyo, Bapak Yunus Abdul Halim, Bapak Imam Yuadi, Ibu Sabarohwati, Ibu Ratnaningsih, Ibu Hariyadi, Ibu Nove Eka Variant, Ibu Dyah Puspitasari, Ibu Desy

Harisanty, serta staf pengajar IIP lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan, serta Mbak Reny yang selalu siap membantu mahasiswa IIP dalam kepentingan informasi perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga yang membantu mahasiswa IIP dalam kepentingan penulisan surat izin penelitian.
6. Seluruh pustakawan Perpustakaan Unesa, Perpustakaan ITS, Perpustakaan PENS, dan Perpustakaan PPNS yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan data terkait penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan penulisan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan juga bagi pembaca.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak-pihak atas segala bantuannya selama ini semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Mohon maaf atas segala kekhilafan yang pernah penulis lakukan baik perkataan maupun perbuatan.

Surabaya, 18 Juni 2015

Penulis

**DEBY JULIA LAURENA**

***Special Thanks To :***

Allah SWT atas segala karunia dan ridho-Nya, serta nabi Muhammad SAW atas hidayah yang diberikan kepada penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

- ➔ Mama Titik Bidayati yang tak henti-hentinya memanjatkan do'a kepada Allah SWT dalam sholatnya dan memberikan semangat meskipun hanya lewat sms/telp, dukungan moril, materil yang tak sedikit dana yang dikeluarkan untuk penelitian skripsi ini maupun biaya kuliah selama ini), dan kasih sayang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk Papa (alm) Suyatno terima kasih untuk semua kasih sayang yang diberikan.
- ➔ Satu-satunya kakakku Dody Apriambodo Perdana yang selalu memberikan motivasi, support yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ➔ Keluarga besar yang ada di Banyuwangi, Sidoarjo, Surabaya terima kasih doa-doanya dan memberikan semangat dan perhatian kepada penulis.
- ➔ Teman-teman angkatan 2011 mulai dari awal semester sampai semester akhir dan sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi. Baik dalam berjuang mencari data di lapangan hingga menyelesaikannya.
- ➔ Teman-teman sesama bimbingan (BimKo) Shirley, Diajeng, Rizka H, Bagas, Lintang dan saling bertukar informasi ketika akan bimbingan dan saling memberikan semangat.
- ➔ Teman-teman KPMBS Arrazi, Desi, Rendy, Rury, Cecen, Danty, Beta, Faqih yang selalu mendoakan dan sering kali mengajak penulis untuk piknik walau di saat deadline.



- ➔ Teman-teman sepermainan Ari Juni, Maya, Marisa, Wulan, Okmy, Latifah yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan kadang menemani penulis untuk bermain.
- ➔ Teman-teman SD, SMP, SMA yang selalu saling mendoakan dan saling memberikan semangat.
- ➔ Teman-teman KKN-BBM 50 Keluarga Jamil Desa Panggung Kec Sampang Eriza, Aisyah, Lucia, Nina, Qisti, Eka, Ryan, Rofi
- ➔ Teman-teman kost 23A Ayun, Fenny, Nia, Mbak Cynthia, Mbak Firda, Mbak Nevia yang saling memberikan motivasi dan semangat.
- ➔ Teman-teman kost 45 Chacha, Ayu, Sri Lina, Naylun, Gita, Santika, Mbak Sabrina, Mbak Maringar, Mbak Niar, Mbak Norma, Mbak Auk untuk semangat dan kekonyolan ketika berada di kosan dan rasa saling kekeluargaan.
- ➔ Serta saudara, sahabat, teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terima kasih buat semuanya.