

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan suatu lembaga non profit dimana bertugas sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Banyak informasi yang disajikan oleh perpustakaan, salah satunya ialah *e-journal* (jurnal elektronik). *E-journal* merupakan publikasi yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang memiliki interval jangka waktu terbit berkesinambungan yang dikemas dalam bentuk digitalisasi. Disini perpustakaan tidak hanya sekedar menyajikan sebuah informasi saja, melainkan juga memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar pengguna merasa senang dan nyaman sehingga pengguna akan datang kembali untuk mengunjungi perpustakaan. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui dan menggambarkan mengenai kualitas layanan *e-journal* di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yaitu Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang menggunakan layanan *e-journal* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu menggunakan sampel yang diambil atas beberapa kriteria atau pertimbangan tertentu. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner, observasi dan dokumentasi. Pengukuran variabelnya menggunakan skala Likert dengan empat skala.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-journal* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu sebesar 2,86 yang dikategorikan baik. Berdasarkan hal tersebut, maka perpustakaan masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dari aspek *Assurance* (Jaminan) dimana sebanyak 52% responden menilai koleksi *e-journal* yang disediakan oleh perpustakaan masih kurang sesuai dengan keinginan/kebutuhan pengguna sehingga perlu ditambahkan *e-journal* baru yang sesuai dengan keinginan/kebutuhan pemustaka.

Kata Kunci: *e-journal*, kualitas layanan, perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

ABSTRACT

Library is a non profit organization which served as a provider of information needed by the people. Much of informations presented by the library, one of them is an e-journal (electronic journal). E-journal is a publication that discusses a wide variety of science educations and researches which have published a continuous interval period are packaged in the form of digitization. Here, the library does not just present an information, but also provide good service and quality to make people feel happy and comfortable so the users will come back to visit the library. In this study, researcher wanted to know and describe the quality of the e-journal in library UIN Sunan Kalijaga using five dimensions of service quality proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1998), namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and Empathy. This study uses descriptive quantitative research. The population in this study were students UIN Sunan Kalijaga with a total sample of 100 people who use e-journal in the Library UIN Sunan Kalidjaga Yogyakarta. Sampling using purposive sampling that is using samples taken on some specific criteria or considerations. Data was collected using questionnaires, observation and documentation. Measurement variables using a Likert scale with four scale.

These results indicate that the quality of service e-journal in the Library UIN Sunan Kalijaga that is equal to 2.86 are considered good. Based on this, the library still needs to improve the quality of its services, especially from the aspect of Assurance (Security) where as many as 52% of respondents rate the e-journal collections provided by the library are still not in accordance with the wishes / needs of users so it is necessary to add a new e-journal in accordance with wants / needs librarian.

Keywords: e-journal, quality of service, UIN Sunan Kalijaga library

KATA PENGANTAR

Segala syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufid, dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan laporan skripsi yang berjudul **“Dimensi Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Uin SunanKalijaga Yogyakarta (Studi Deskriptif Tentang Dimensi Kualitas Layanan Jurnal Elektronik (*E-Journal*) Pada Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta)”** ini dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan dalam skripsi ini jauh dari kesempurnaan sehingga saran, kritik, dan tanggapan positif dari berbagai pihak masih penulis harapkan untuk menyempurnakan hasil penelitian ini. Karya tulis ini tentunya tidak akan dapat terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan apabila tanpa adanya bantuan, bimbingan, saran, dan kritik dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Yunus Abdul Halim, selaku dosen pembimbing skripsi saya yang secara tidak langsung memberi dukungan moril agar penelitian yang saya lakukan berjalan dengan lancar, memiliki progres yang baik dan berkala. Terima kasih karena sudah dengan sabar membimbing saya.
2. Ibu Endang Gunarti, selaku ketua program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang selalu memberikan informasi serta pengarahan tentang perkembangan skripsi.

3. Ibu Fitri Mutia, selaku dosen wali yang selalu menuntun dan membimbing penulis dalam kegiatan akademik yang ditempuh selama menjalani masa pendidikan.
4. Ibu Rahma Sugihartati, Ibu Tri Susantari, Bapak Koko Srimulyo, Bapak Helmy Prasetyo, Bapak Imam Yuadi, Ibu Hariadi, Ibu Sabarohwati, Ibu Nove Eka Variant Anna, Ibu Desi Harysanti, Ibu Endang Fitriah Manan Ibu Ratnaningsih serta staf pengajar IIP lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah mentransfer ilmunya selama masa perkuliahan, serta Mbak Reni 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 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan data terkait penelitian skripsi ini.
7. 100 responden yang bersedia meluangkan waktu mengisi kuisisioner.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

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, 19 Juni 2015

Penulis

ASTRI IGA

