

## ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya merupakan salah satu fasilitas akademik di lingkungan kampus Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Dalam menjalankan kegiatannya yaitu pelayanan informasi kepada pengguna sudah, sudah seharusnya dan kewajibannya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan akademik dengan prioritas pada kepuasan pengguna di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pengguna, nampaknya belum memberikan kepuasan yang maksimal terhadap penggunanya. Dengan begitu maka muncullah sebuah program yakni Layanan Cinta yakni layanan perpustakaan yang diberikan secara prima/istimewa untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang dilakukan secara tulus dan ikhlas. Metode penelitian ini yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan pemaknaan Layanan Cinta di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Teknik pemilihan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode *purposive*. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa pemaknaan Layanan Cinta di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya telah terjadi interaksi antara pustakawan dengan pemustaka dilihat dari Pikiran (*Mind*), Diri (*Self*), Masyarakat (*Society*)

Kata kunci : *Layanan Cinta, Perpustakaan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember*

## ABSTRACT

Technical Implementation Unit Library Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya is one of the academic facilities on campus Institute of Technology Surabaya. In carrying out its activities, namely information services to users already, it should be and the obligation to provide services in accordance with the academic needs with priority on user satisfaction in the Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. However, in the implementation of the services provided to users, it seems not give maximum satisfaction to the users. With so then comes a program that the library service *Layanan Cinta* provided privileged to meet the needs users conducted genuine and sincere. This research method is descriptive qualitative aims to describe the meaning of *Layanan Cinta* in Library Technical Implementation Unit Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Selection techniques informants conducted by researchers are using purposive. The research results are made known that purport Technical Implementation Unit *Layanan Cinta* in the Library Institute Technology Surabaya has happened interaction between librarians with users views of Mind (*Pikiran*), Self (*Diri*), Society (*Masyarakat*)

Keywords: *Service of Love, Library, Institute of Technology Tenth November*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Besar Nabi Muhammad SAW.

Penelitian ini berjudul “Pemaknaan Layanan Cinta di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya”. Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata I Universitas Airlangga Surabaya. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis berupaya semaksimal mungkin agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis menyadari tentunya bahwa masih terdapat kekurangan pada penelitian ini yang dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis.

Penulis menyampaikan terimakasih kepada Allah SWT, kedua orang tua, kakak, adik, dan keluarga besarku yang selalu memberi dorongan baik moril, matriil maupun motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Dalam kesempatan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi, didikan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Fasich, Apt selaku Rektor Universitas Airlangga Surabaya
2. Ibu Dra. Endang Gurnarti, M.Ikom selaku Ketua Jurusan Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya yang telah membantu dalam proses penelitian ini sekaligus sebagai dosen wali yang sangat berarti bagi penulis.

3. Ibu Dra. Tri Soesantari, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu serta membimbing selama penulisan skripsi sehingga penulisan penelitian ini berjalan lancar.
4. Bapak Mansur Sutedjo selaku Kepala Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang telah memberikan ijin untuk diadakan penelitian ini.
5. Staff pustakawan di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang telah memberi informasi serta pemikirannya sehingga membantu kelancaran penulisan penelitian ini
6. Saudara-saudara informan pemustaka di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang telah memberi informasi serta pemikirannya sehingga membantu kelancaran penulisan penelitian ini.
7. Motorku Supra X 125 CW W 5899 ZW yang setia menemani kemanapun pikiran dan kaki ini berpijak.
8. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Terakhir semoga segala bantuan yang telah diberikan, sebagai amal shaleh senantiasa mendapat ridha Allah SWT. Sehingga pada akhirnya ini dapat bermanfaat bagi kemajuan perpustakaan serta wawasan pengetahuan dan pemikiran kita.

Surabaya, 27 Juli 2015

Yunan Irham Maraya