

## ABSTRACT

*The quality of library is more emphasis on aspects of satisfaction with its main focus such as necessary or user. Even the image of a library is determined by the result of how the efforts of librarians and the library manager in providing services capable of satisfying user. To fulfill the required of quality, is needed focus on customer and cooperation of all parts as well as the development of a continuous and sustainable, thus presumably correct if the library wants to provide quality service to be focused or oriented to user. This reaserch examines the quality of library services Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta (a descriptive study with regard the quality of library services for students with disabilities in Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta), which this study was conducted to determine how the quality of services provided in the university library islam country sunan Kalijaga Yogyakarta. LibQual Methods used to measure the quality of library services based on four dimensions such as indicators of measurement which service affect, library as place, personal control, and information access. This research uses descriptive quantitative method using saturated sample as the sampling technique. The result of this research is the quality service in the dimension of service affect has been good. Dimensions library as place shows the quality of service meeting the needs of user terms of existing facilities. Personal dimension control shows the quality of service in middle category, which means that not all the quality of existing services in accordance with the wishes user. Dimensions acces information indicates the quality of service unsatisfactory user, because not all pemustaka can utilize collections administered. In fact, there are several indicators of four dimensions less to get the good service quality assessment. Therefore, the quality of library services Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta should be improved in order to obtain better quality service.*

**Keywords:** *quality of service, user needs, students with disabilities.*

## ABSTRAK

Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka. Bahkan citra suatu perpustakaan ditentukan oleh hasil bagaimana usaha pustakawan dan pihak pengelola perpustakaan tersebut dalam memberikan layanan yang mampu memuaskan pemustakanya. Untuk memenuhi kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus-menerus dan berkelanjutan, dengan demikian benar kiranya jika perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas layanan perpustakaan universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta (studi deskriptif tentang kualitas layanan perpustakaan bagi mahasiswa difabel di universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta), dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan di perpustakaan universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta. Metode LibQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan empat dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *service affect* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani), *library as place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan), *personal control* (petunjuk dan sarana akses), dan *information access* (akses informasi). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan sampel jenuh sebagai teknik pengambilan sampel. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan pada dimensi *service affect* dinilai sudah bagus. Dimensi *library as place* menunjukkan kualitas layanan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka dari segi fasilitas yang ada. Dimensi *personal control* menunjukkan kualitas layanan berada pada kategori sedang, yang berarti bahwa tidak semua kualitas layanan yang ada sesuai dengan keinginan pemustaka. Dimensi *information acces* menunjukkan kualitas layanan yang kurang memuaskan pemustaka, karena tidak semua pemustaka bisa memanfaatkan koleksi yang dilayankan. Pada kenyataannya, ada beberapa indikator dari keempat dimensi tersebut yang kurang mendapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan yang bagus. Oleh karena itu, kualitas layanan perpustakaan universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik.

**Kata kunci** : kualitas layanan, kebutuhan pemustaka, mahasiswa difabel.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji syukur penulis ucapkan kepada Sang Maha Pencipta Allah swt dengan limpahan nikmat kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini, dan tak lupa juga shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw sosok teladan kita, sosok panutan kita, sang motivator kita, dan semoga di akhirat kelak kita mendapatkan syafaat dari beliau, *amin ya robbal alamin*.

Pada BAB I penelitian ini terdapat gambaran tentang latar belakang masalah hingga rencana analisis data. BAB II berisi data tentang gambaran umum mengenai perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. BAB III berisi temuan data yang diuraikan oleh penulis. BAB IV berisi analisis data dan interpretasi teoritik dari temuan data yang telah dihimpun oleh peneliti. Kemudian BAB V sebagai penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Serta terdapat pula lampiran sebagai pendukung data.

Penulis merasa senang bisa menyelesaikan skripsi ini tentu atas kehendak-Nya dan dengan bantuan Allah swt melalui tangan-tangan yang ikhlas skripsi ini terselesaikan. Izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muhamad Nasih selalu Rektor Universitas Airlangga Surabaya
2. Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs., M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan

3. Ibu Dra. Rahma Sugihartati, M.Si., selaku Ketua Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
4. Ibu Fitri Mutia, A., KS., M., Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, bijaksana, dan memotifasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
5. Bapak-Ibu dosen di Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Bapak Helmy, Bapak Yunus, Bapak Koko, Ibu Tri, Ibu Ragil, Ibu Aulia, Ibu Rahma, yang telah mengajarkan penulis dari awal sampai akhir semester ini, karena berkat mereka sehingga penulis menjadi banyak tahu mengenai ilmu informasi dan perpustakaan dan Mbak Reni sebagai Admin IIP
6. Bapak-Ibu dosen di Teknisi Perpustakaan (D3) Vokasi Universitas Airlangga Surabaya, Ibu Nove, Ibu Dessy, Ibu Endang Fitria Manan, Ibu Dyah, Bapak Agus, yang telah mengajarkan, dan berbagi ilmu kepada penulis
7. Ibu Sri Rokhyanti Z. Selaku Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian di perpustakaan UIN Sunan Kalija
8. Teman-teman di Pusat Layanan Difabel (PLD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis dan relawan yang mau membantu menyebarkan kuesioner penulis
9. Teman-teman di Difabel Corner, Akbar, Bowo, Prima, Rio, Wildan, yang membantu mengisi kuesioner penulis dan mengajak teman-teman difabel

lainnya untuk mengisi kuesioner penulis juga ketika berkunjung ke difabel corner

10. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah swt, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan untuk menjadikan laporan ini lebih bagus lagi. Dan semoga laporan ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri serta pembaca pada umumnya.

Surabaya, 18 Desember 2015

Penulis,

Baiq Sulfiana

## UCAPAN TERIMAKASIH

1. Rasa syukur penulis ucapkan kepada Allah swt dan Rosul Nya Nabi Muhammad saw
2. Mamiq H. Lalu Suhaimi, S. P., tiada yang pantas penulis ucapkan untukmu ayah, penulis hanya bisa merasa bangga mempunyai ayah yang selalu mengingatkan, menasehati, dan memotivasi anak-anaknya dalam kondisi apapun
3. Ibu Hj. Nurul Ihsan, berkat doa-doamu yang tiada henti disetiap waktu dan nasihatmu yang tak pernah penulis lupakan, hanya Allah *azzawajalla* yang mampu membalasnya, maaf sudah membuat Ibu ikut was-was
4. Adik-adikku Baiq Hadiyani, Baiq Nur Rahmi Maulida, Lalu Ahmad Syarifuddin, jadilah anak-anak yang solih dan solihah, berbakti pada kedua orang tua, berguna bagi agama, bangsa, dan negara
5. Ibu Sri Astuti, yang sudi membantu penulis dalam hal apapun, semoga selamanya kita bisa menjadi patner diskusi Bu
6. Sahabat-sahabat terbaikku Egga Armianti, Ika Wardhani Karunia, Baiq Arfiyani, Baiq Amelia Riandari, Novi Ardiyanti, Siti Ummuhani, kenangan yang pernah kita alami bersama tidak akan pernah penulis lupakan dan persahabatan yang sejak dulu kita bangun tidak akan pernah runtuh oleh badai topan sekalipun
7. Sahabat sehatiku Dwi Permatasari dan Indah Masyruroh, semoga *ukhuwah* kita tak akan putus hingga kita bisa reunion di *Jannah-Nya*

kelak, aamiin serta penulis tidak akan pernah lupa dengan kata-kata ini “*ukhuwah* tanpa batas”

8. Teman-temanku di Ilmu Informasi dan Perpustakaan Alih Jalur 2013, Ira Uffa, Hirma Susilawati, Marchita, Nia, Nizam, Hendrik, Verry, Gladys, Dian Puspitasari, Fidyah, Reasita, Dhea
9. Teman baru sekaligus sahabat, Cahyarani Permata Aji (maaf terlalu sering merepotkanmu)
10. Keluarga kecilku di Kontrakan Al-Fatih : Selvia Dewy, Likha, Ela, Setya, Ainul, Dewi S., Ayu, Titin Nurjanah, Dewi, Atik, Reni, Firoh, Ana, Grafy, Kiki, Uun, Dian Puspitasari, Meyme, Nisa Al-Fatih, Dina, dan Dita. Maaf sudah banyak merepotkan kalian, khususnya yang punya motor yang sering aku pinjam, helmnya likha yang sering aku pinjam sampai berhari-hari. Mohon dimaafkan atas semua perbuatan dan perkataan yang menyakiti kalian baik yang disengaja maupun tidak, dan terimakasih untuk semua kebaikan kalian
11. Saudaraku Ulfa Ainul Mardiyah (terimakasih untuk tumpangnya selama ini, dan *afwan* banyak merepotkan *anti* mbak Ul), Muhamad Tajul Umam (*jazakallah* sudah mau membantu nyebar kuesioner dalam keadaan kehujanan, hanya Allah yang membalas kebaikan *antum*), Hanif dan Irma (*jazakillah ukhti* sudah mengizinkanmu bermalam dikediaman kalian)