STUDI TENTANG PELAYANAN PRIMA PADA LAYANAN SIRKULASI BAGI PEMUSTAKA TUNA DAKSA DI PERPUSTAKAAN SLB NEGERI 1 BANTUL

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yoyakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Pernyataan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Oleh:

Isnaini Afiatin

16140024

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2021

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-639/Un.02/DA/PP.00.9/04/2021

Tugas Akhir dengan judul : STUDI TENTANG PELAYANAN PRIMA PADA LAYANAN SIRKULASI BAGI PEMUSTAKA TUNA DAKSA DI PERPUSTAKAAN SLB NEGERI 1 BANTUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ISNAINI AFIATIN
Nomor Induk Mahasiswa : 16140024
Telah diujikan pada : Kamis, 25 Maret 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Drs. Djaiim Rohmadi, M.Si.
SIGNED

Penguji I

Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd.
SIGNED

Penguji II

Marwiyah, S.Ag., S.S., M.LIS.
SIGNED

Yogyakarta, 25 Maret 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isnaini Afiatin

NIM : 16140024

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Studi Tentang Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi bagi Pemustaka Tuna Daksa di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul**" adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri

Demikian surat pernyataan ini di buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 16 Maret 2021

Isnaini Afiatin

16140024

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS

Drs. Djazim Rohmadi, M. Si,

Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Isnaini Afiatin

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Adan dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Setelah membaca, mengkoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Isnaini Afiatin

NIM : 16140024

Program Studi : Ilmu Perpustakaan S1

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : Studi tentang Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi bagi Pemustaka Tuna Daksa di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munqosyah*.

Yogyakarta, 16 Maret 2020

Pembimbing

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.

NIP. 19630128 199403 1 001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO

"Seberapa banyak yang kita peroleh selalu berbanding lurus dengan seberapa besar usaha kita. Bekerja tuntas adalah bentuk tanggung jawab dari apa yang sudah kita pilih. Menjadi konsisten memang tidak mudah. Kita harus mengalahkan ego dan segala godaan. Jaga semangatmu sampai akhir."

- Uswatun Hasanah-

"Dream, believe, and make it happen"

-Agnes Monica-

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku dan kakakku tercinta, yang selalu memberikan doa serta semangat kepadaku.
2. Almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tempat dimana saya mendapatkan ilmu dan pengalaman berharga.
3. Dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan masukan untuk menjadi sebuah karya menjadi lebih baik.
4. Dosen-dosen Prodi Ilmu Perpustakaan, yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga.
5. Teman-teman Ilmu Perpustakaan A, yang selalu memotivasi saya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul "Studi tentang Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul". Tak lupa shalawat serta salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa kebenaran dan kedamaian bagi seluruh umat manusia di alam ini.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Muhammad Wildan, MA., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing selama peneliti menyelesaikan skripsi.
4. Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia membimbing selama peneliti mengikuti perkuliahan.
5. Para dosen-dosen pengajar Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan dukungan dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti selama ini.
6. Pihak SLB Negeri 1 Bantul yang telah mengizinkan dan mendukung penelitian sehingga dapat berjalan dengan lancar.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

7. Ibu Ajeng dan Ibu Laras yang telah bersedia berpartisipasi dengan peneliti yang turut berperan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Kedua orang tua dan kakak tercinta atas dukungan dan doa yang selalu mengiringi langkah saya menempuh perkuliahan ini.
9. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, yang telah menyediakan referensi serta telah menyediakan tempat yang nyaman untuk mengerjakan skripsi ini.
10. Teman-teman Ilmu Perpustakaan angkatan 2016 yang banyak memberikan bantuan dan dukungan.
11. Umniyatul Faizah, Rahayu Tri Inawati, Nindicka Nurul F, dan Rika Widiana atas persahabatan yang suportif, semangat yang luar biasa saat saya merasa tidak mampu lagi menyelesaikan skripsi ini.
12. Yunida Nurrahmah atas usahanya membuat beban skripsi yang saya rasa tidak seberat seperti seharusnya dengan cara yang selalu saya suka.
13. Teman-teman Organisasi Mahasiswa Ilmu Perpustakaan (OMIP), terimakasih atas pengalaman serta ilmu-ilmu yang bermanfaat.
14. Teman-teman KKN 151 Menguri, yang selalu memberi dukungan, motivasi, serta semangat.
15. 21 Youth Generation yang banyak memberikan motivasi dan dukungan.
16. Teman, sahabat, saudara, dan pihak-pihak lain yang rasanya tak mungkin saya sebutkan satu persatu.
17. Diri sendiri karena tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan Allah sebagai amal ibadah. Aamiin. Peneliti menyadari skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan ke depan.

Yogyakarta, 16 Maret 2021

Peneliti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

INTISARI

STUDI TENTANG PELAYANAN PRIMA PADA LAYANAN SIRKULASI BAGI PEMUSTAKA TUNA DAKSA DI PERPUSTAKAAN SLB NEGERI 1 BANTUL

Isnaini Afiatin

16140024

Penelitian ini membahas tentang pelayanan prima paa layanan sirkulasi bagi pemustaka tuna daksa di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pelayanan prima pada layanan sirkulasi kepada pemustaka tuna daksa di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan *natural observation*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan data model Miles dan Huberman yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Penarikan kesimpulan dengan menyimpulkan hasil analisis setelah tahap analisis selesai. Sedangkan pengujian keabsahan data menggunakan *membercheck*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima pada layanan sirkulasi di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul kurang baik, dari bukti data yang penulis ambil masih terdapat kekurangan pada pelayanan prima pada layanan sirkulasi,yakni tenaga perpustakaan mengalami kendala dikarenakan banyaknya pemustaka berkursi roda dan alat bantu lainnya yang akan memasuki ruang perpustakan, masih terdapat pemustaka yang belum paham alur kegiatan pengembalian, pemustaka tuna daksa berkursi roda lebih dari satu dapat menimbulkan antrian, dan kurangnya komunikasi antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka, maka disarankan dalam pelayanan prima pada layanan sirkulasi perlu ditingkatkandalam pemenuhan kebutuhan layanan prima bagi pemustaka tuna daksa.

Kata kunci: pelayanan prima, layanan sirkulasi, pemustaka tuna daksa, perpustakaan sekolah luar biasa

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

STUDY OF OPTIMUM CIRCULATION SERVICE FOR PHYSICALLY DISABLE LIBRARIAN AT LIBRARY OF SLB NEGERI 1 BANTUL

Isnaini Afiatin
16140024

The study discuss about optimum circulation service for physically disable librarian at library of SLB Negeri 1 Bantul. The study is aimed to research optimum circulation service on physically disable librarian at library of SLB Negeri 1 Bantul. The study used descriptive qualitative method with natural observation, interview, and documentation. Data analysis of the study used Miles and Huberman data model which are data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. Validity test of the study used membercheck. The result of the study shows that the circulation service at library of SLB Negeri 1 Bantul is not optimum yet, from data evidence that was taken by the researcher there are lack of optimum circulation service in which the librarians having difficulties because many of them use wheelchair and the other support tools to enter library, there are librarian who does not understand the cycle of the return service, more than one librarian with wheelchair can make queue, and lack of the communication between librarian and officer, that is recommended in optimum circulation service should be increased in meeting the needs of optimum circulation service for physically disable librarian.

Keyword : optimum service, circulation service, physically disable librarian, library of spesial school.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

Judul i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR ii
PERNYATAAN KEASLIAN iii
NOTA DINAS iv
MOTO v
PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
INTISARI x
ABSTRACT xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Fokus Penelitian 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.5Sistematika Pembahasan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 8
2.1 Tinjauan Pustaka 8
2.2 Landasan Teori 14
BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Jenis Penelitian 30

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 31
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 31
3.4 Sumber Data 31
3.5 Instrumen Penelitian 33
3.6 Teknik Pengumpulan Data 35
3.7 Teknik Analisis Data 37
3.8 Keabsahan Data.....39
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 41
4.2 Pelayanan Prima Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul.....45
BAB V PENUTUP 73
5.1 Kesimpulan 73
5.2 Saran 74
DAFTAR PUSTAKA 76
LAMPIRAN.....78

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Peminjaman Koleksi 46

Gambar 2. Tenaga Perpustakaan Mengenakan Seragam Hari Senin 49

Gambar 3. Seragam Pakaian Adat 49

Gambar 4. Data Peminjaman 55

Gambar 5. Alur Pengembalian Koleksi 58

Gambar 6. Alur Perpanjangan Koleksi 64

Gambar 7. Alur Penagihan dan Sanksi 68

Gambar 8. Foto bersama informan ANZ 106

Gambar 9. Foto bersama informan LCK 106

Gambar 10. Foto Meja Sirkulasi 107

Gambar 11. Foto Pemustaka 107

Gambar 12. Foto Koleksi Perpustakaan 108

Gambar 13. Foto Pemustaka 108

Gambar 14. Koleksi Perpustakaan 109

Gambar 15. Perpustakaan tampak depan 109

Gambar 16. Catatan Peminjaman 110

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian..... 12

Tabel 2 Kisi-kisi Pedoman Wawancara 33

Tabel 3 Jadwal Pelayanan Perpustakaan 44

Tabel 4 Peminjaman..... 104

Tabel 5 Pengembalian 104

Tabel 6 Perpanjangan..... 105

Tabel 7 Penagihan dan Sanksi 105

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara 78

Lampiran 2. Catatan Lapangan 84

Lampiran 3. Profil Informan 85

Lampiran 4. Transkrip Wawancara 87

Lampiran 5. *Membercheck* 104

Lampiran 6. Dokumentasi 106

Lampiran 7 Surat Penetapan Pembimbing 111

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian 112

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sekolah sebagai sarana pendidikan guna menunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah. Perpustakaan sekolah juga berperan sebagai tempat penyedia, penyimpanan dan pencarian sebuah informasi. Salah satu tugas perpustakaan adalah melayani pemustaka secara optimal.

Menurut Rahayuningsih (2015:85) pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan. Prinsip yang harus dijalankan oleh semua pemustaka merupakan awal dan akhir dari sebuah pelayanan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan sebuah tugas penting dan sebagai muara dari seluruh tugas yang ada di perpustakaan. Layanan perpustakaan harus dilaksanakan secara profesional dengan mengedepankan nilai ketepatan, kecepatan, dan kepuasan pemustaka yang dilayani. Jasa layanan perpustakaan yang diberikan harus berfokus kepada kepuasan pemustaka yang sering disebut dengan layanan prima (*excellent service*) atau sering kita sebut juga dengan layanan berkualitas, upaya memberikan layanan terbaik bagi pemustaka yang berorientasi pada kepentingan pemustaka sehingga memungkinkan tenaga perpustakaan mampu memberikan kepuasan yang optimal (Rahayuningsih, 2015:4). Menurut Undang-undang No. 43 Tahun 2007 pada bab V pasal 14 ayat 1, layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi kepada pemustaka. Layanan prima adalah layanan yang cepat, tepat, mudah, dan berorientasi kepada

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

pemustaka agar mereka merasa puas, dan kepuasan pelayanan dapat diukur dari segi kualitas layanan yang disediakan (Lasa, 2009: 187). Dalam memberikan pelayanan prima terdapat hal penting yang harus diperhatikan, konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata dalam Maslahah dan Hasanah 2013:142) yaitu dengan mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), dan tanggung jawab (*accountability*). Penerapan konsep A6 di perpustakaan seperti, tenaga perpustakaan ketika melayani pemustaka menggunakan komunikasi yang efektif dan menggunakan *public relations*, melakukan pelayanan dengan sikap menghargai, berpenampilan yang serasi, mendengarkan serta memahami kebutuhan setiap pemustaka, mewujudkan kebutuhan para pemustaka, dan selalu peduli dengan pemustaka.

Pelayanan sirkulasi juga merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya (Ibrahim, 2009:124-125). Dalam kegiatan layanan sirkulasi, pemustak\a merupakan komponen penting dalam kegiatan sirkulasi, dikarenakan pustakawan dihadapkan langsung dengan pemustaka. Perpustakaan sekolah luar biasa (SLB) secara umum mempunyai tujuan utama membuat penggunanya menjadi manusia yang berkualitas, menjadi anak-anak kritis, dan mempunyai kemampuan untuk literasi informasi dengan baik. Perpustakaan Sekolah Luar Biasa sebagai tempat menyimpan dan melayankan koleksi yang dikelola menurut sistem tertentu untuk digunakan dalam menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah (

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Safrudin-Aziz, 2014 : 25). Pemustaka di perpustakaan ini merupakan pemustaka berkebutuhan khusus yakni tuna daksa.

Peserta didik tuna daksa merupakan sebutan halus bagi orang- orang yang memiliki kelainan fisik, khususnya anggota badan, seperti kaki, tangan, atau bentuk tubuh. Begitu pula kemampuan bahasa dan bicara agak berbeda dengan pemustaka normal, serta anak tuna daksa perlu beradaptasi dengan lingkungan dan mereka memerlukan layanan informasi secara khusus (Aqila-Smart, 2010:44), maka dengan kekurangan pemustaka tuna daksa tenaga perpustakaan perlu memberikan pelayanan prima guna membantu pemustaka tuna daksa menyelesaikan kegiatan sirkulasi.

Hal ini sesuai dengan Undang-undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan yang berbunyi bahwa :

> "Masyarakat yang memiliki cacat, kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan sosial berhak memperoleh layanan perpustakaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasan masing-masing".

Berdasarkan UU tersebut, bahwa peserta didik yang mempunyai keterbatasan tentunya memiliki hak yang sama dalam memperoleh pendidikan maupun fasilitas-fasilitas seperti peserta didik normal pada umumnya. Dengan adanya pelayanan yang terbaik dari pustakwan ataupun tenaga perpustakaan, peserta didik yang mempunyai keterbatasan fisik ataupun mental tersebut diharapkan dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang terbaik di perpustakaan. Inilah tugas pustakawan ataupun tenaga perpustakaan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik, bukan halnya soal informasi tetapi juga solusi bagi peserta didik yang mempunyai keterbatasan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Ditegaskan pula didalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 32 ayat a yang berbunyi "Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka".

Dari pasal tersebut telah ditegaskan bahwa peran tenaga perpustakaan memberikan dampak yang nyata dan tenaga perpustakaan dituntut untuk memiliki ketrampilan dan pengetahuan di samping penampilan fisik yang menyenangkan. Dengan hal ini pelayanan prima sangatlah penting bagi pemustaka berkebutuhan khusus.

Dalam jurnal Building Inclusive Communites: *teen with disabilities in libraries* (2018) telah dipaparkan mengenai bagaimana mempraktikkan kegiatan yang ada di perpustakaan bagi pustakawan dalam membangun hubungan yang positif, efektif, dan ramah dengan penyandang cacat di perpustakaan. Dalam jurnal ini direkomendasikan strategi khusus guna menyediakan layanan inklusif untuk penyandang cacat di perpustakaan.

Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul sudah mempunyai tenaga perpustakaan yang khusus menangani perpustakaan, serta sekolah tersebut merupakan rekomendasi dari Dinas Pendidikan dan Olahraga DIY. Pemustaka di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul terdapat berbagai jenis anak berkebutuhan khusus, diantaranya tuna daksa, tuna netra, autis, tuna grahita, dan tuna rungu.

Pada penelitian ini lebih terfokuskan meneliti pemustaka tuna daksa. Tenaga perpustakaan memaparkan pada wawancara 29 Januari 2020, di sekolah SLB Negeri 1 Bantul ada 5 jurusan dan dikarenakan letak area perpustakaan yang berdekatan dengan area jurusan tuna daksa dan paling seringnya pemustaka tuna

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

daksa yang datang ke area perpustakaan entah untuk kegiatan belajar mengajar, kegiatan sirkulasi, ataupun duduk-duduk dan bercerita di perpustakaan sehingga tenaga perpustakaan dan pemustaka tuna daksa dapat menjalin hubungan dengan baik. Dengan pemaparan tersebut peneliti tertarik untuk memfokuaskan penelitian ini pada pemustaka tuna daksa.

Pelayanan prima pada layanan sirkulasi di SLB Negeri 1 Bantul khususnya bagi pemustaka tuna daksa ditentukan dengan kondisi anak tersebut, ada beberapa karakteristik anaktuna daksa jadi tenaga perpustakaan harus mengetahui apa yang dialami masing-masing anak, maka dalam hal memberikan layanan sirkulasi tenaga perpustakaan harus selalu membantu karena anak tuna daksa memerlukan pertolongan ketika melakukan sesuatu sesuai dengan gangguan yang dialami.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ajeng selaku tenaga perpustakaan di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul pada hari Selasa tanggal 29 Januari 2020 pukul 09.00 WIB, dalam melakukan pelayanan prima pada bagian layanan sirkulasi tenaga perpustakaan memberikan layanan yang ekstra dikarenakan pemustaka di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul merupakan pemustaka berkebutuhan khusus, jadi cara menanaganinya berbeda tiap anak, mereka mengalami kesusahan dalam melakukan kegiatan di layanan sirkulasi, seperti melakukan peminjaman buku dan pengembalian buku.

Dari pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana layanan prima pada layanan sirkulasi bagi pemustaka tuna daksa sehingga layak menjadi sebuah contoh perpustakaan lain guna mengembangkan layanan sirkulasi bagi pemustaka berkebutuhan khusus, khususnya pemustaka tuna daksa. Judul dari

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

penelitian ini yaitu "Studi tentang Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah Penerapan Pelayanan Prima pada Layanan Sirkulasi bagi Pemustaka Tuna Daksa di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul dengan Konsep A6?

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah batasan masalah yang akan diteliti. Pelayanan prima pada layanan sirkulasi bagi pemustaka tuna daksa berdasarkan teori konsep playanan prima A6. Dalam penelitian ini pelayanan prima yang akan diteliti adalah kegiatan sirkulasi yang meliputi peminjaman, pengembalian, perpanjangan, pemagihan dan sanksi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan prima pada layanan sirkulasi bagi pemustaka tuna daksa di perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul berdasarkan konsep A6.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis, guna memberikan wawasan tentang pelayanan prima pada layanan sirkulasi kepada pemustaka tuna daksa.

2. Secara praktis, dapat digunakan sebagai sumbang saran dalam meningkatkan pelayanan prima pada layanan sirkulasi.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga terlihat jelas kerangka skripsi yang akan diajukan

BAB I Pendahuluan. Bab ini memaparkan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah yang dihadapi, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Bab ini berisi dasar-dasar teori untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan. Disamping itu juga memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisikan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji keabsahan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini akan menjelaskan tentang gamabaran umum Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul, bagaimanan pelayanan prima pada layanan sirkulasi bagi pemustaka tuna daksa.

BAB V Penutup. Bab ini berisi hasil penelitian yang berupa simpulan penelitian dan juga berisi saran yang diberikan oleh peneliti kepada instansi tempat penelitian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

4.3 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini yakni pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SLB Negeri meliputi layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan dan sanksi. Pelayanan prima berdasarkan teori A6 pada layanan sirkulasi yakni dalam hal kemampuan (*ability)*, sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) , tindakan (*action*) , dan tanggung jawab (*accountability*) menunjukkan tenaga perpustakaan telah memberikan layanan prima berdasarkan teori tersebut. Tetapi, masih terdapat pelayanan yang belum prima diantaranya :

1. Dalam layanan peminjaman masih terdapat kegiatan yang belum prima, yakni pada kategori tindakan *(action)* tenaga perpustakaan mengalami kendala dalam memberikan layanan prima dikarenakan banyaknya pemustaka berkursi roda dan alat bantu lainnya yang akan memasuki ruang perpustakan, pemustaka tersebut mengalami kendala ketika akan memasuki ruang perpustakaan dikarenakan pintu selalu tertutup, dan dalam melakukan peminjaman koleksi dikarenakan posisi rak yang teralalu tinggi dapat mempersulit pemustaka mengambil koleksi, dengan hal tersebut tenaga perpustakaan harus memberikan bantuan pada masing-masing pemustaka.
2. Pada proses pengambalian masih terdapat kegiatan yang belum prima, yakni pada kategori perhatian (*attention*) masih terdapat pemustaka yang belum paham alur kegiatan pengembalian.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Dalam layanan perpanjangan koleksi masih terdapat kegiatan yang belum prima, yakni pada kategori tanggung jawab (*accountability*) dikarenakan pemustaka tuna daksa berkursi roda lebih dari satu dapat menimbulkan antrian yang menimbulkan ketidakpuasan.
4. Dalam layanan penagihan dan sanksi terdapat kendala dalam kategori kemampuan (*ability*) kurangnya komunikasi antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka maupun wali murid yang berakibat banyaknya kasus keterlambatan pengembalian koleksi.

4.4 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Juni sampai Agustus 2020, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan adalah

1. Agar tindakan yang diberikan tenaga perpustakaan dapat berjalan dengan baik perlu adanya penggantian pintu otomatis dan perbaikan ukuran tinggi rak, agar pemustaka pengguna kursi roda dapat mudah memasuki ruang perpustakaan, pemustaka dapat menjangkau koleksi dengan mudah, dan tenaga perpustakaan dapat memberikan layanan pada pemustaka yang lain.
2. Tenaga perpustakaan memberikan perhatian yang lebih dan pemahaman akan alur layanan sirkulasi kepada pemustaka, dan membuat prosedur layanan sirkulasi yang mudah dimengerti oleh pemustaka tuna daksa.
3. Perlu adanya penambahan tenaga perpustakan agar lebih cepat dalam memberikan layanan dan lebih peduli ketika pemustaka melakukan kegiatan sirkulasi dan dapat menghindari ketidakpuasan bagi pemustaka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4. Tenaga perpustakaan lebih membina hubungan baik dalam hal kemampuan komunikasi ke luar perpustakaan yakni dengan berkomunikasi dengan wali murid agar informasi peminjaman maupun sanksi dapat tersampaikan dengan baik dan dapat berkurangnya kasus keterlambatan pengembalian koleksi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, dkk. 2012. Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bilqis, 2012. *Lebih Dekat dengan Anak Tuna Daksa*. Yogyakarta: Familia.

Dantes, N. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Datik Suryani. 2013. *Pelayanan Sirkulasi Untuk Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) di Perpstakaan SD Tumbuh 1 Yogyakarta*. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga.

Depdikbud, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Balai Pustaka.

Efendi, Muhammad. 2006. *Pengantar Psikopedagogik Anak Berkelainan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.

Lasa. HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.

Longman, 2008. *Advanced American Dictionary: The Dictionary For Academis Succes*. Edinburg Gade: Pearson Longman.

Maslahah, Hasanah.2013. *Bunga Rampai, Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme*. Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta.

Mudjia Rahardjo. Jenis dan Metode Penelitian Kualitatif. Diambil dari https://www.uin-malang.ac.id pada 17/02/ 2020 pukul 20.55 WIB

P. Sumardji. 1993. Pelayanan Perpustakaan, Bandung : Kanisius.

Purwono, dan Sri Suharmini. 2013. Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2007. *Dasar- Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adan IAIN Sunan Kalijaga.

Qurotianri, Aidilla. 2016. Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Prima Pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul. Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Rachman, Hermawan. 2010. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.

Rahayuningsih. 2015. Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Liqual. Yogyakarta: Grha Ilmu.

Rahmanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima : mencegah pembelotan dan membangun customer loyality*. Yogyakarta : Grha Ilmu.

Rahmawati, Indah Fitrika. 2017. Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima di Balai Layanan BPAD DIY (Grhatama Pustaka). Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Renee Grassi. 2018. Building inclusive communities: teens with disabilities in libraries, Reference Services Review, Vol. 46 Issue: 3, pp.364-378.

Safrudin, Aziz. 2014. *Perpustakaan Ramah Difabel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Smart, Aqila. 2010. A*nak Cacat Bukan Kiamat*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Dasar/ Madrasah (online). (Jdih.perpusnas.go.id. Di akses pada 16 Januari 2021 pukul 20.30 WIB)
Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. *Bandung* : Alfabeta.
_____. 2013. Metode *Penelitian Bisnis: Pendekatan Kantitatif Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
_____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Bandung: PT Alfabet.
_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Bandung: PT Alfabet.
_____. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
Suhendar, Yaya. 2014. *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*. Jakarta: Prenada.
Sulistyo, Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
_____. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
_____. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
Undang-Undang Republik Indonesia No.4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat, (Online) (www.kpai.go.id. Diakses pada Kamis 15 November 2019 pukul 20.10 WIB).
Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparat Sipil Negara (ASN), (online) (https://.lldikti12.ristekdikti.go.id. Diakses 12 September 2020 pukul 10.25 WIB).
Undang- Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, (Online) (perpusnas.go.id. Diakses pada Kamis 15 November 2019 pukul 19.45 WIB)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Untuk Tenaga Perpustakaan di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul

A. Identitas

Nama :

Jenis Kelamin :

TTL :

Pendidikan Terakhir :

Alamat :

B. Daftar Pertanyaan

1. Pelayanan apasaja yang terdapat di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul?

2. Bagaimanakah sistem layanan di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul?

4. Bagaimanakah kegiatan sirkulasi di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul?

5. Bagaimanakah prosedur pelayanan sirkulasi yang dilakukan di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul?

6. Seperti apakah kemudahan layanan sirkulasi yang diberikan oleh tenaga perpustakaan kepada pemustaka tuna daksa?

7. Bagaimanakah cara tenaga perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka tuna daksa?

8. Bagaimanakah kemampuan tenaga perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima atau layanan terbaik kepada pemustaka tuna daksa?

9. Sikap seperti apakah yang harus ditonjolkan pada saat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka tuna daksa?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

10. Penampilan seperti apakah yang diterapkan oleh tenaga perpustakaan ketika berada di perpustakaan?

11. Bagaimana cara tenaga perpustakaan melaksanakan komunikasi yang efektif kepada pemustaka tuna daksa?

12. Tindakan seperti apakah yang dilakukan tenaga perpustakaan ketika pemustaka tuna daksa mengalami kesulitan?

13. Apa tindakan yang dilakukan tenaga perpustakaan ketika pemustaka tuna daksa melakukan kegiatan yang dapat merusak koleksi perpustakaan?

14. Apa tindakan yang dilakukan tenaga perpustakaan ketika pemustaka tuna daksa telat mengembalikan koleksi perpustakaan?

15. Kepedulian seperti apakah yang ditunjukkan kepada pemustaka tuna daksa?

16. Apakah tenaga perpustakaan menghampiri pemustaka tuna daksa ketika pemustaka tuna daksa merasa kebingungan?

17. Apasaja kendala yang dihadapi tenaga perpustakaan dalam berinteraksi dengan pemustaka tuna daksa?

18. Apakah tenaga perpustakaan selalu bersikap sopan dan menghargai permustaka tuna daksa?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

19. Apakah tenaga perpustakaan selalu bersikap sopan dan menghargai permustaka tuna daksa?

20. Bagaimanakah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan prima?

21. Apakah tenaga perpustakaan memiliki hubungan yang baik dengan pemustaka tuna daksa?

22. Apa saja hasil dari pelayanan prima yang sudah diterapkan?

23. Apakah tenaga perpustakaan selalu memberika informasi positif dan inspiratif kepada pemustaka tuna daksa?

24. Apakah tenaga perpustakaan selalu menyambut kedatangan pemustaka tuna daksa ke perpustakaan ?

25. Apakah tenaga perpustakaan selalu membantu pemustaka tuna daksa yang memakai kursi roda saat masuk ke perpustakaan?

26. Apakah tenaga perpustakaan tidak membiarkan pemustaka tuna daksa menunggu di depan perpustakaan?

27. Apakah tenaga perpustakaan selalu menunjukkan letak rak buku yang dicari pemustaka tuna daksa?

28. Apakah tenaga perpustakaan selalu menawarkan koleksi perpustakaan kepada pemustaka tuna daksa?

29. Apa saja hasil dari pelayanan prima yang sudah diterapkan?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Untuk Guru pendamping Siswa-Siswi Tuna Daksa SLB Negeri 1 Bantul

A. Identitas

Nama :

Jenis Kelamin :

TTL :

Pendidikan Terakhir :

Alamat :

B. Daftar Pertanyaan

Apa alasan guru melaksanakan jam belajar mengajar di perpustakaan?

2. Selama anda di perpustakaan bagaimana anda melihat tenaga perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka tuna daksa?
3. Selama anda di perpustakaan bagaimana anda melihat cara tenaga perpustakaan dalam memberikan layanan terbaik untuk pemustaka tuna daksa?
4. Bagaimana cara tenaga perpustakaan melaksanakan komunikasi yang efektif kepada pemustaka tuna daksa?
5. Kepedulian seperti apakah yang ditunjukkan tenaga perpustakaan kepada pemustaka tuna daksa?
6. Apa tindakan yang dilakukan tenaga perpustakaan ketika pemustaka tuna daksa melakukan kegiatan yang dapat merusak koleksi perpustakaan?
7. Bagaimana cara tenaga perpustakaan dalam menciptakan suasana kondusif di perpustakaan?
8. Apakah tenaga perpustakaan menghampiri pemustaka tuna daksa ketika pemustaka tuna daksa membutuhkan bantuan?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

9. Apakah tenaga perpustakaan menghampiri pemustaka tuna daksa ketika pemustaka tuna daksa merasa kebingungan?
10. Apakah tenaga perpustakaan memiliki hubungan yang baik dengan pemustaka tuna daksa?
11. Apasaja kendala yang dihadapi tenaga perpustakaan dalam berinteraksi dengan pemustaka tuna daksa?
12. Apakah tenaga perpustakaan selalu bersikap sopan dan menghargai permustaka tuna daksa?
13. Apakah tenaga perpustakaan selalu menjaga etika ketika berada di perpustakaan ?
14. Apa saja yang dilakuka tenaga perpustakaan guna memberikan layanan prima kepada pemustaka tuna daksa agar pemustaka tuna daksa puas akan layanan yang diberikan?
15. Apakah tenaga perpustakaan selalu memberika informasi positif dan inspiratif kepada pemustaka tuna daksa?
16. Apakah tenaga perpustakaan selalu menyambut kedatangan pemustaka tuna daksa ke perpustakaan ?
17. Apakah tenaga perpustakaan selalu membantu pemustaka tuna daksa yang memakai kursi roda saat masuk ke perpustakaan?
18. Apakah tenaga perpustakaan tidak membiarkan pemustaka tuna daksa menunggu di depan perpustakaan?
19. Apakah tenaga perpustakaan selalu menunjukkan letak rak buku yang dicari pemustaka tuna daksa?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

20. Apakah tenaga perpustakaan selalu menawarkan koleksi perpustakaan kepada pemustaka tuna daksa?

21. Bagaimana cara tenaga perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka tuna daksa?

22. Bagaimanakah ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan prima?

23. Apakah tenaga perpustakaan memiliki hubungan yang baik dengan pemustaka tuna daksa ?

24. Apa hasil yang dirasakan pemustaka tuna daksa dengan adanya pelayanan prima yang diberikan tenaga perpustakaan?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 2. Catatan Lapangan

No.	Hari, Tanggal Kegiatan	Deskripsi Kegiatan
1.	Senin, 20 Januari 2020	Peneliti datang ke SLB Negeri 1 Bantul untuk memasukkan surat izin pra penelitian
2.	Rabu, 28 Januari 2020	Peneliti datang ke SLB Negeri 1 Bantul untuk melakukan konfirmasi pra penelitian
3.	Kamis, 29Januari 2020	Peneliti datang ke perpustakaan untuk melakukan pra penelitian dan melakukan wawancara dengan Ibu Ajeng selaku tenaga perpustakaan, serta melakukan observasi dengan mengamati kegiatan pelayanan prima pada layanan sirkulasi di perpustakaan khususnya pada kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan, dan sanksi. Peneliti mengamati bagaimana tenaga perpustakaan memberikan layanan kepada masing-masing pemustaka tuna daksa.
4.	Senin, 15 Juni 2020	Peneliti datang ke SLB Negeri 1 Bantul untuk memasukkan surat izin penelitian serta proposal penelitian
5.	Senin, 13 Juli 2020	Peneliti melakukan konfirmasi ke SLB Negeri 1 Bantul. Lalu peneliti menemui Ibu Endang selaku penanggung jawab penelitian. Setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti menemui ketiga tenaga perpustakaan yakni Ibu Ajeng, Bapak Slamet dan Bapak Sutanto. Setelah itu peneliti melakukan wawancara hanya dengan Ibu Ajeng, dikarenakan dua tenaga perpustakaan kurang menguasai mengenai pelayanan prima yang terdapat di perpustakaan tersebut.
6.	Senin, 21 Juli 2020	Peneliti datang ke Perpustakaan untuk melakukan wawancara dengan Ibu Laras selaku guru pendamping atau guru kelas tuna daksa.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 3. Profil Informan

PROFIL INFORMAN

Nama	: Ajeng Noor Zulaiha
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Sukoharjo, 19 Mei 1994
Pendidikan Terakhir	: S1
Alamat	: Keprakan Lor MG 1/684 Mergangsan, Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROFIL INFORMAN

Nama	: Laras Cipto Kurniawati
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Yogyakarta, 26 Juni 1994
Pendidikan Terakhir	: S1
Alamat	: Jl. Wates KM.9 Perum Baleasri D4.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 4. Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA TENAGA PERPUSTAKAAN

Infroman : Ajeng Noor Zulaiha

Sub Pertanyaan	Pertanyaan	Jawaban
Pelayanan Perpustakaan	Pelayanan apa saja yang terdapat di perpustakaan ?	Pelayanan di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantu antara lain layanan membaca dan layanan sirkulasi
	Bagaimanakah sistem layanan yang terdapat di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul ?	Sistem layanan menggunakan sistem terbuka sehingga pemustaka bebas mencari dan menemukan secara langsung koleksi perpustakaan dan sumber informasi yang diperlukan. Pemustaka dapat mencari sendiri ataupun meminta bantuan kepada tenaga perpustakaan khususnya pemustaka yang berkebutuhan khusus sesuai dengan keterbatasan yang di alami masing-masing anak.
Layanan Sirkulasi	Bagaimanakah kegiatan sirkulasi di perpustakaan Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul ?	Kegiatan sirkulasi yang dilaksanakan di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul berupa peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan, dan sanksi
	Bagaimanakah prosedur pelayanan sirkulasi yang dilakukan di	Prosedur pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul setiap anggota

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul ?	perpustakaan yang meliputi siswa, guru dan karyawan diperbolehkan meminjam maksimal 2 eksemplar buku selama 2 minggu, dan jika batas waktu telah habis dapat di perpanjang peminjaman buku lagi dengan membawa buku tersebut untuk di cek keadaan koleksi tersebut oleh tenaga perpustakaan. Apabila buku mengalami kerusakan yang parah seperti sobek/dicoret-coret/rusak/hilang yang diakibatkan kelalaian pemustaka dalam meminjam, maka diberikan sanksi berupa penggantian buku. Buku pengganti diusahakan buku yang sama dengan yang dirusakkan dan jika tidak menemukan paling tidak buku yang memiliki tema/judul yang hampir sama. Sanksi berupa penggantian buku seperti ini baru berjalan mulai tahun ajaran 2019/2020. Sebelum sanksi penggantian buku ini dijalankan dahulu memakai sistem denda uang namun saat ini sistem denda uang dilakukan jika terlambat mengembalikan buku dan merusak buku, jika buku dihilangkan dan memakai denda berupa penggantian buku saja.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		Peminjaman setiap semester selalu dikontrol, jadi jika dalam akhir semester buku tidak dikembalikan diberikan sanksi yang berlaku.
	Seperti apakah kemudahan layanan sirkulasi yang diberikan oleh tenaga perpustakaan kepada pemustaka tuna daksa?	Kemudahan layanan sirkulasi untuk pemustaka tuna daksa contohnya, pemustaka tuna daksa tidak diharuskan mengembalikan buku sendiri yang dipinjam, peminjaman dan pengembalian buku dapat dilakukann oleh wali murid dari pemustaka tuna daksa tersebut. Dan untuk pemustaka tuna daksa itu sendiri, jika pemustaka pemakai kursi roda maka boleh tidak turun dari kursi roda. Jika memungkinkan dapat berjalan sendiri maka harus melepas alas kaki saat memasuki area perpustakaan, dan adapula pemustaka tuna daksa yang menginginkan kegiatan sirkulasi tanpa memasuki area perpustakaan sehingga tenaga perpustakaan mendatangi pemustaka yang berada di luar ruangan dan melayaninya.
Pelayanan Prima	Bagaimanakah cara tenaga perpustakaan dalam memenuhi	Tenaga perpustakaan memenuhi kebutuhan pemustaka dengan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	kebutuhan pemustaka tuna daksa?	memberikan tempat yang nyaman ketika pemustaka tuna daksa membaca buku di tempat. Selain itu tenaga perpustakaan mendorong dan membantu mengambilkan koleksi yang susah dijangkau oleh pemustaka contohnya letak buku dengan rak bagian atas.
Pelayanan Prima	Bagaimanakah kemampuan tenaga perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima atau layanan terbaik kepada pemustaka tuna daksa?	Kemampuan tenaga perpustakaan dalam memberikan layanan bergantung dengan banyaknya pemustaka yang datang ke perpustakaan. Karena di sekolah ini ada 5 jurusan ketunaan, yaitu tuna netra, tuna rungu, tuna grahita, tuna daksa, dan autis. Setiap ketunaan memilki cara penanganan dan perlakuan yang khusus sehingga jika ada beberapa ketunaan yang mendatangi perpustakaan bersamaan maka tenaga perpustakaan kewalahan dalam memberikan pelayanan. Apalagi sebelum Maret 2020 tenaga perpustakaan hanya satu orang. Contohnya ada satu kelas tuna daksa dan satu kelas tuna grahita (tingkat sedang/TGS) yang mendatangi perpustakaan, walaupun setiap kelas tersebut ada

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		guru pengampu, namun untuk mengkondisikan perpustakaan masih mengalami kesulitan dengan tingkah mereka apalagi sering terjadi anak-anak datang tanpa didampingi guru pengampu ataupun wali murid. Ada lagi kasus lain jika anak tuna rungu yang ke perpustakaan dan bertemu dengan jurusan lain entah tuna netra, tuna daksa, tuna grahita maupun autis pada dasarnya mereka anak tuna rungu merasa paling baik dari yang lain sehingga mereka kurang mau menerima teman dari jurusan lain. Jika hanya tuna daksa yang datang ke perpustakaan kami dapat memberikan pelayanan secara maksimal namun jika sudah ada jurusan lain di area perpustakaan kami mengalami kesulitan di dalam memberikan pelayanan karena harus mengawasi tingkah laku mereka yang terkadang memilki enegeri berlebih.
	Sikap seperti apakah yang harus ditonjolkan pada saat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka tuna daksa?	Sikap yang harus ditonjolkan yaitu kita berusaha ramah, dan dapat menjadi teman bagi pemustaka tuna daksa sehingga mereka akan merasakan nyaman ketika berada di area perpustakaan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	Penampilan seperti apakah yang diterapkan oleh tenaga perpustakaan ketika berada di perpustakaan?	Untuk penampilan kita memakai seragam yang sudah ditentukan oleh instansi, maka kita hanya menerapkan seragam tersebut sehingga terlihat rapi, sopan dan enak dipandang.
	Bagaimana cara tenaga perpustakaan melaksanakan komunikasi yang efektif kepada pemustaka tuna daksa?	Komunikasi yang efektif salah satunya dengan menanyakan langsung kepada pemustaka tuna daksa koleksi apa saja yang menjadi favorit mereka. Hal ini sebagai acuan dalam mengadakan pengadaan koleksi untuk tahun mendatang dan sebagai jembatan menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka. Selain menanyakan koleksi favorit dapat pula saling bercerita entah tenaga perpustakaan yang bercerita ataupun menjadi pendengar cerita mereka.
	Tindakan seperti apakah yang dilakukan tenaga perpustakaan ketika pemustaka tuna dakasa mengalami kesulitan?	Kasus kesulitan mereka ketika berada di area perpustakaan antara lain : kesulitan mencari buku yang diinginkan nah dengan begitu tenaga perpustakaan membantu mencarikan, terkadang mereka sulit mengambil buku di rak atas lalu tenaga perpustakaan membantu mengambilkan buku yang diinginkan tersebut, ataupun

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		pemustaka kesulitan menjalankan kursi roda lalu tenaga perpustakaan membantu dengan mendorong kursi roda tersebut.
	Tindakan seperti apakah yang dilakukan tenaga perpustakaan ketika pemustaka tuna daksa merusak koleksi perpustakaan?	Tindakan yang dilakukan tenaga perpustakaan ketika pemustaka tuna daksa merusak koleksi perpustakaan yaitu dengan melihat tingkat kerusakan koleksi. Jika ringan tenaga perpustakaan memberikan nasehat kepada pemustaka agar tidak mengulanginya dan jika parah tenaga perpustakaan memberikan sanksi berupa penggantian buku. Dengan melakukan komunikasi dengan wali murid pemustaka tuna daksa tersebut.
	Apa tindakan yang dilakukan tenaga perpustakaan ketika pemustaka tuna daksa telat mengembalikan koleksi perpustakaan?	Tindakan yang dilakukan tenaga perpustakaan ketika pemustaka tuna daksa terlambat mengembalikan koleksi perpustakaan yaitu kami memantau waktu peminjaman sehingga jika akan jatuh tempo biasanya kami *ngopyak-ngopyak* entah langsung kepada pemustaka atau wali muridnya ataupun wali kelasnya untuk segera mengembalikan atau memperpanjang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		peminjaman. Karena perpustakaan sekarang tidak menerapkan sistem denda uang jadi kami hanya *ngopyak-ngopyak* dan jika buku tersebut hilang atau rusak maka pemustaka wajib mengganti koleksi tersebut.
	Kepedulian seperti apakah yang ditunjukkan kepada pemustaka tuna daksa?	Contoh kepeduian yang ditunjukkan kepada pemustaka tuna daksa seperti membukakan pintu untuk akses pemustaka tuna daksa yang menggunakan kursi roda dapat memasuki area perpustakaan, dikarenakan ruang ber-AC sehingga pintu selalu dalam keadaan tertutup, membantu mendrong pemustaka tuna daksa yang menggunakan kursi roda untuk mencari koleksi yang diinginkan dan membantu ketika pemustaka tuna daksa yang berkursi roda meninggalkan area perpustakaan.
	Apakah tenaga perpustakaan menghampiri pemustaka tuna daksa ketika pemustaka tuna daksa merasa kebingungan?	Iya kami tenaga perpustakaan menghampiri pemustaka tuna daksa jika merasa kebingungan. Karena dengan keterbatasan yang dimilki tuna daksa mengalami kesusahan ketika menginginkan buku yang berada di rak terlalu atas atau tempat yang nyaman.hingga kami membantu

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		mengambilkan buku yang diinginkan mereka ataupun membantu dengan kebingungan mereka yang lain.
Pemustaka tuna daksa	Apa kendala yang dihadapi tenaga perpustakaan dalam berinteraksi dengan pemustaka tuna daksa?	Kendala yang dihadapi tenaga perpustakaan dalam berinteraksi dengan pemustaka tuna daksa adalah pemustaka yang tidak tertib atau agak bandel atau susah diajak berkomunikasi, karena tidak semua pemustaka tuna daksa mampu berbicara dengan lancar.
	Apakah tenaga perpustakaan selalau bersiap sopan dan menghargai pemustaka tuna daksa?	Iya, kami selalu berusaha sopan dan menghargai semua pemustaka tuna daksa maupun pemustaka lainnya.
	Bagaimana ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan prima untuk pemustaka tuna daksa?	Untuk ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan prima kami terkedala dengan jumlah tenaga perpustakaan, karena tenaga perpustakaan dari bulan Januari 2017 hingga Maret 2020 hanya satu orang, barulah bulan Maret 2020 tenaga perpustakaan bertambah sehingga berjumlah 3 orang. Sebelum tenaga bertambah dahulu tenaga perpustakaan mengalami kesulitan dalam hal pembagian waktu bekerja. Karena dimulai dari membersihkan area perpustakaan hingga

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		melayani pemustaka, hingga menata buku-buku semuanya sendiri. Sering kali belum selesai membersihkan ruangan sudah ada pemustaka yang datang silih berganti sehingga tidak sempat untuk membersihkan area perpustakaan secara maksimal dan mengkondisikan perpustakaan secara maksimal karena jika ada pemustaka yang datang tenaga perpustakaan lebih menekankan dalam hal pelayanan dimulai dari mencarikan buku pemustaka hingga kegiatan sirkulasinya.
	Apakah tenaga perpustakaan memiliki hubungan yang baik dengan pemustaka tuna daksa?	Iya, di sekolah SLB Negeri 1 Bantul ada 5 jurusan dan dikarenakan letak area perpustakaan yang berdekatan dengan area jurusan tuna daksa sehingga menciptakan hubungan yang baik. Dimulai dari paling seringnya pemustaka tuna daksa yang datang ke area perpustakaan entah untuk kegiatan belajar mengajar, kegiatan sirkulasi, ataupun duduk-duduk dan bercerita di perpustakaan sehingga tenaga perpustakaan dan pemustaka tuna daksa dapat menjalin hubungan dengan baik

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	Apa saja hasil dari pelayanan prima yang sudah diterapkan?	Hasil pelayanan prima yang sudah ditetapkan yaitu proses layanan sirkulasi yang sudah dipahami oleh pemustaka tuna daksa sehingga mudah dalam mereka meminjam ataupun mengembalikan koleksi.
	Apakah tenaga perpustakaan selalau memberikan informasi positif dan inspiratif kepada pemustaka tuna daksa?	Tidak selalu karena semua kembali lagi tergantung dengan banyaknya pemustaka yang datang. Karena tenaga perpustakaan harus memberikan pelayanan tidak hanya ke satu atau dua pemustaka tuna daksa saja.
	Apakah tenaga perpustakaan selalu menyambut kedatangan pemustaka tuna daksa ke perpustakaan?	Iya, tenaga perpustakaan selalu menyambut pemustaka tuna daksa ketika masuk ke area perpustakaan.
	Apakah tenaga perpustakaan selalu membantu pemustaka tuna daksa yang memakai kursi roda saat memasuki perpustakaan?	Iya, tenaga perpustakaan selalu selalu membantu pemustaka tuna daksa berkursi roda memasuki perpustakaan.
	Apakah tenaga perpustakaan tidak membiarkan pemustaka tuna daksa menunggu didepan perpustakaan?	Tidak, karena ada beberapa pemustaka yang justru menginginkan kegiatan sirkukasi tanpa memasuki area perpustakaan. Dan jika mereka menginginkan seperti itu sebagai tenaga perpustakaan kami

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		berusaha tetap memberikan pelayanan.
	Apakah tenaga perpustakaan selalu menujukkan rak buku yang dicari pemustaka tuna daksa?	Iya, kami selalu menunjukkan rak bukunya dan pemustaka dipersilahkan mencari dan membaca buku yang diinginkan. Jika tidak menemukan tenaga perpustakaan siap berusaha membantu.
	Apakah tenaga perpustakaan selalu menawarkan koleksi perpustakaan kepada pemustaka tuna daksa?	Iya, kami selalu menawarkan entah itu koleksi baru perpustakaan ataupun koleksi yang menjadi favorit pemustaka. Sehingga pemustaka tidak kesusahan di dalam mencari ataupun meminjam buku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

TRANSKIP WAWANCARA GURU PENDAMPING PEMUSTAKA TUNA DAKSA

Informan : Laras Cipto Kurniati

Sub Pertanyaan	Pertanyaan	Jawaban
Perpustakaan	Apa alasan guru melaksanakan jam belajar mengajar di perpustakaan?	Pertama karena anak-anaknya bosen di kelas jadi waktu anak saya kmrn kls 5 nah itu kelasnya disini dan kelasnya satu ruangan besar itu diskat jadi 3 kelas nah jadikan distrak bgt nah jadi anak-anak dikelasku selalu minta keluar karena brisik dan itu salah satu alasannya. Mungkin kalau kelas kita sendiri dan gak gabung diskat-skat mereka akan betah di kelas Cuma mereka lebih suka suasana baru soalnya kalau kita diperpus dia bisa keliling ada anak tunadaksa yang bisa jalan kan itu jadi bisa keliling-keliling.
Pelayanan Prima	Selama anda di perpustakaan bagaimana anda melihat tenaga perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka tuna daksa?	So far sih menurut saya udah oke ya mba
	Selama anda di perpustakaan bagaimana anda melihat tenaga perpustakaan dalam memberikan layanan terbaik untuk pemustaka tuna daksa?	Kalau saya lihat mba ajeng menurut saya udah baik ya mba kalau sama anak-anak

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	Bagaimanakah cara tenaga perpustakaan melaksanakan komunikasi yang efektif kepaa pemustaka tuna daksa?	Kalau sama mba Ajeng tu dia selalu nanya kebutuhan masing-masing anak
	Kepedulian seperti apakah yang ditunjukksn tenaga perpustakaan kepada pemustaka tuna daksa?	Mba Ajeng selalu nanya kalau mereka masuk perpus di tanya nyari apa gitu mba kalau ada siswa yang pakai kursi roda nanti mba Ajeng bantuin dorong
	Apa tindakan yang dilakukan tenga perpustakaan kepada pemustakaa tuna daksa ketika pemustaka tuna daksa merusak koleksi perpustakaan?	Sebernya sih so far sejauh ini murid-muridku yang ke sini mereka tu gak bermaksud merusak buku tapi dari gerakan mereka tu kan kayak tiba-tiba langsung ke yang aku mau buka buku tu kek srek kayak sobek gitu mba nah itu kalau disini tu kalau buku hilang nanti mba Ajeng ngomong ke orang tua muridnya buat bilang buku hilang harus diganti gitu tapi kalau ada yang bisa dikasih tahu dan dia menyampaikan ke ortunya nanti ortunya kesini langsung tapi kalau yang sobek dikit gitu biasanya gak papa tapi kalau udah yang parah gitu kadang mereka tu kalau membalik buku tangannya seperti meremas karena memang tangannya kan agak susah kan jadi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		nanti kita langsung ngomong ke orang tuanya
	Bagaimana cara tenga perpustakaan dalam menciptakan suasana kondusif di perpustakaan?	Sebenernya agak susah mba karena masing-masing anak punya kebutuhan masing-masing tapi kita juga berusaha membuat suasana kondusif dengan cara di kasih tahu dan kadang mba Ajeng juga ngajakin cerita ataupun bacain buku
	Apa tenaga perpustakaan menghampiri pemustaka tuna daksa ketika pemustaka tuna daksa membutuhkan bantuan?	Iya pasti mba Ajeng selalu menghampiri dan selalu nanya ke murid kalau ke perpustakaan mba
	Apa tenaga perpustakaan menghampiri pemustaka tuna daksa ketika pemustaka tuna daksa merasa kebingungan?	So far sih menurut saya udah oke ya mbak soalnya anak tuna daksa kan ada yg bisa jalan ada yang gak nah kalau mbak Ajeng tu yang langsung ditanyain mau cari apa oh cari buku ini bu dimana oh disitu, ada yang langsung dicarikan ada yang enggak ada yang aku mau lihat-lihat dulu, tergantung anaknya kalau misalkan anaknya langsung menunjuk aku mau buku ini nah itu langsung dicariin tp kalau anak itu bilang aku mau lihat-lihat dulu itu lho sebelah situ nanti anaknya dianterin ke tempat raknya gitu jadi menurut saya udah oke mba

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	Apakah tenaga perpustakaan memilki hubungan yang baik dengan pemustaka tuna daksa?	Iya mba kadang ada anak yang maunya sama mba Ajeng jadi udah nyaman seperti itu
	Apa saja kendala yang dihadapi ketika berinteraksi dengan pemustaka tuna daksa?	Mungkin dalam hal berbicara karna tidak semua anak tunagrahita bisa berbicara dengan lancar mba
	Apakah tenga perpustakaan selalu bersikap sopan dan menghargai pemustaka tuna daksa?	Itu pasti mba saya lihat mba Ajeng sudah sopan ke anak-anak
	Apakah tenga perpustakaan selalu menjaga etika ketika berada di perpustakaan?	So far iya mba
	Apa saja yang dilakukan tenaga perpustakaan guna memberikan layanan prima kepada pemustaka tuna daksa puas akan layanan yang diberikan?	Kalau saya lihat mba Ajeng sudah memberikan layanan dengan baik dan sabar mba mulai dari anak masuk sudah di tanya butuh apa seperti itu
	Apakah tenaga perpustakaan selalu memberikan layanan prima kepada pemustaka tuna daksa?	Iya mba
	Apakah tenaga perpustakaan selalu menyambut kedatangan pemustaka tuna daksa ketika memasuki ruang perpustakaan?	Saya lihat mba Ajeng selalu menyapa mereka
	Apakah tenaga perpustakaan selalu membantu pemustaka tuna daksa yang berkursi	Iya mba pasti selalu bantuin dorong kalau

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	roda saat memasuki ruang perpustakaan?	anak tersebut tidak didampingi orang tuanya
	Apakah tenaga perpustakaan tidak membiarkan pemustaka tuna daksa yang memiliki kendala saat memasuki ruang perpustakaan lalu menunggu di luar perpustakaan?	Sebenernya tidak membiarkan ya mba tapi karena antri buat masuk jadi layaninnya satu-satu. Mereka tau antri dan gak marah mereka tau kok oh itu yg dateng duluan jadi mereka.mau mengantri.
	Apakah tenaga perpustakaan selalu menunjukkan letak rak buku yang di cari pemustaka tuna daksa?	Iya mba
	Apakah tenaga perpustakaan selalu menawarkan koleksi perpustakaan kepada pemustaka tuna daksa?	Iya mba selalu nawarin ke anak-anak
	Apakah hasil yang dirasakan pemustaka dengan adanya pelayanan prima yang diberikan tenaga perpustakaan?	So far anak-anak mulai nyaman dan anak tuna daksa yang sering ke perpus
Pemustaka tuna daksa	Apa saja jenis anak tuna daksa di sekolah ini?	Pemustaka tuna daksa disini banyak mba rata-rata itu serebal palsy jadi emang gersk mereks tu gak terkontrol contohnya kalau buka buku tu langsung kayak grek gitu gak bisa pelan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 5. Membercheck

Tabel 4

Peminjaman

Informan	Komponen							
	Pemustaka masuk ruang sirkulasi	Menanyakan kebutuhan pemustaka	Menawarkan koleksi perpustakaan	Penelusuran Koleksi	Pencatatan data peminjmaan	Pengecekan koleksi perpustakaan	Menginformasikan batas waktu	Proses terakhir peminjaman
ANZ	√	√	√	√	√	√	√	√
LCK	√	√	√	√	√	√	√	√

Tabel 5

Pengembalian

Informan	Komponen					
	Pemustaka masuk ruang sirkulasi	Menanyakan kebutuhan pemustaka	Penyerahan koleksi	Pengecekan kondisi koleksi	Pencatatan tanggal pengembalian	Proses terakhir pengembalian
ANZ	√	√	√	√	√	√
LCK	√	√	√	√	√	√

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tabel 6

Perpanjangan

Informan	Komponen					
	Pemustaka memasuki ruang sirkulasi	Menanyakan kebutuhan pemustaka	Penyerahan koleksi	Pengecekan kondisi koleksi	Pencatatan data perpanjangan	Penyerahan koleksi perpustakaan
ANZ	√	√	√	√	√	√
LCK	√	√	√	√	√	√

Tabel 7

Penagihan dan Sanksi

Informan	Komponen	
	Pengecekan data pengembalian	Penagihan koleksi
ANZ	√	√
LCK	√	√

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 6. Dokumentasi

Gambar 8 Foto bersama informan ANZ

Gambar 9 Foto bersama informan LCK

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Gambar 10. Foto meja sirkulasi Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul

Gambar 11 Foto pemustaka Perpustakaan SLB Negeri 1 Bantul

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Gambar 12. Koleksi Perpustakaan

Gambar 13 Pemustaka

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Gambar 14 Koleksi perpustakaan

Gambar 15. Perpustakaan tampak depan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Nama Peminjam	Judul Buku	Pengarang /Penerbit	No.Inven/ Kode Buku	Banyak Buku	Tgl Peminjaman	Tgl Pengembalian	Ket.	Paraf Petugas
Nada (D)	Doraemon Mtk	Fujiko F	02	1	19 Feb 2020	26 Feb 2020	✓	
Antik (D)	Malin Kundang	Lingkar M	-	1	19 Feb 2020	26 Feb 2020	✓	
Fida (C)	Naruto Side Story	Masashi K	01	1	19 Feb 2020	2 Maret 2020	✓	
Dones (D)	One Piece 44	Eiichiro Oda	01	1	21 Feb 2020	28 Feb 2020	✓	
Nayla (D)	Legenda Cerita Rakyat	Cahaya F	-	1	26 Feb 2020			
Desi (D)	Persahabatan Tupai Ikan	Cahaya F	-	1	2 Maret 2020			
Devi (B)	Maddah	Pisa C	01	1	2 Maret 2020	6 Maret 2020	✓	
Fida (C)	Naruto 71	Masashi K	01	1	3 Maret 2020			
Ratna (B)	500 Resep Masakan Terfavorit	GM	01	1	4 Maret 2020			
Arya (C)	Miiko 12	Oka E	01	1	4 Maret 2020	10 Maret 2020	✓	

Gambar 16 Catatan Peminjaman

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 7. Surat Penetapan Pembimbing

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949
Web : http://adab.uin-suka.ac.id E-mail : fadib@uin-suka.ac.id

Nomor : B-033/Un.2/KJ-IP/TU.00.02/09/2019 23 September 2019
Lampiran : -
Perihal : Penetapan Pembimbing

Kepada Yth. :

Drs. Djazim Rohmadi., Msi
Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan judul skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : Isnaini Afiatin
NIM : 16140024
Semester : *VII*
Judul Skripsi :

PELAYANAN PRIMA TERHADAP PEMUSTAKA TUNA GRAHITA
DI PERPUSTAKAAN SLB N PEMBINA YOGYAKARTA

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud. Apabila Saudara berkeberatan, harap memberitahukan kepada jurusan dalam waktu 3 hari terhitung sejak tanggal surat ini.

Demikian agar menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kaprodi Ilmu Perpustakaan

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si

Tembusan :
1. Dekan (*arsip jurusan*)
2. Pembimbing Skripsi;
3. Penasehat Akademik;
4. Mahasiswa ybs.

**) Coret yang tidak perlu*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 589621, Fax. (0274) 586117
Yogyakarta

Nomor : B-885/Un.02/DA.1/PT.01.04/06/2020 12 Juni 2020
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : Surat Izin Penelitian

Kepada:
Yth. Kepala SLB Negeri 1 Bantul
JL.Wates KM 3 No. 147 Sonopakis Lor Ngestiharjo Kec. Kasihan Bantul
Daerah Istimewa Yogyakarta 55182

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : ISNAINI AFIATIN
NIM : 16140024
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

bertujuan untuk melakukan penelitian dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

STUDI TENTANG PELAYANAN PRIMA PADA LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SLB NEGERI 1 BANTUL

di bawah Bimbingan : ***Drs. Djazim Rohmadi, M. Si***

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Sleman, 12 Juni 2020
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
Maharsi
SIGNED
Sleman

Valid ID: 5ee2e967f3ce9p

Tembusan :
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

CURRICULUM VITAE

A. Biodata Pribadi

Nama : Isnaini Afiatin
Jenis Kelamin : Perempuan
TTL : Sleman, 16 Juli 1998
Alamat : Rewulu Wetan 05/21, Sidokarto, Godean, Sleman, Yogyakarta.
Email : isnainiafiatin98@gmail.com
No. HP : 0895385948882

B. Latar Belakang Pendidikan Formal

2002-2004 : TK ABA AL- Ikhlas
2004-2010 : SD N Semarangan 2
2010- 2013 : SMP Muhammadiyah 1 Godean
2013- 2016 : MAN Godean
2016- 2021 : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

C. Pengalaman Organisasi

OMIP LIBERTY UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
21 YOUTH GENERATION

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA