

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Batasan Penelitian	8
1.7 Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Perpustakaan Tradisional/ Konvensional	13
2.3 Perpustakaan Digital/ Elektronik	14
2.4 Hybrid library	15
2.5 Model Konseptual LibQual+TM	17
2.6 Indikator Teoritik	18
2.6.1 <i>Affect of Service</i> / Pengaruh Layanan	19
2.6.2 <i>Information Control</i> / Kontrol Informasi	19
2.6.3 <i>Library as Place</i> / Perpustakaan sebagai Tempat	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Kerangka Kerja Penelitian	22
3.4 Cara dan Langkah Pengumpulan Data Penelitian	23
3.4.1 Observasi	23
3.4.2 Wawancara	24
3.4.3 Dokumentasi	26
3.5 Operasionalisasi Indikator di Lapangan	26
3.6 Analisis Data Penelitian	27
BAB IV GAMBARAN UMUM	31
4.1 Gambaran dan Sejarah Perpustakaan UGM	31
4.2 Struktur Organisasi	31
4.3 Koleksi Perpustakaan	32
4.4 Fasilitas Perpustakaan	32
4.5 Layanan Perpustakaan	33
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Analisis Klaster 1: Sosio-Humaniora	35

5.1.1	<i>Affect of Service</i> (Pengaruh Pelayanan)	35
5.1.1.1	<i>Empathy</i>	35
5.1.1.2	<i>Responsiveness</i>	36
5.1.1.3	<i>Reliability</i>	38
5.1.1.4	<i>Assurance</i>	39
5.1.2	<i>Information Control</i> (Kontrol Informasi).....	41
5.1.2.1	<i>Convenience</i>	41
5.1.2.2	<i>Self Reliance</i>	44
5.1.2.3	<i>Scope</i>	45
5.1.2.4	<i>Equipment</i>	49
5.1.2.5	<i>Easy of Navigation</i>	51
5.1.2.6	<i>Timeliness</i>	52
5.1.3	<i>Library as Place</i> (Perpustakaan sebagai Tempat)	54
5.1.3.1	<i>Tangibles</i>	54
5.1.3.2	<i>Refuge</i>	57
5.1.3.3	<i>Utilitarian space</i>	59
5.2	Analisis Klaster 2: Kesehatan	60
5.2.1	<i>Affect of Service</i> (Pengaruh Pelayanan)	60
5.2.1.1	<i>Empathy</i>	60
5.2.1.2	<i>Responsiveness</i>	62
5.2.1.3	<i>Reliability</i>	63
5.2.1.4	<i>Assurance</i>	64
5.2.2	<i>Information Control</i> (Kontrol Informasi).....	65
5.2.2.1	<i>Convenience</i>	66
5.2.2.2	<i>Self Reliance</i>	67
5.2.2.3	<i>Scope</i>	68
5.2.2.4	<i>Equipment</i>	69
5.2.2.5	<i>Easy of Navigation</i>	70
5.2.2.6	<i>Timeliness</i>	72
5.2.3	<i>Library as Place</i> (Perpustakaan sebagai Tempat)	73
5.2.3.1	<i>Tangibles</i>	73
5.2.3.2	<i>Refuge</i>	78
5.2.3.3	<i>Utilitarian Space</i>	81
5.3	Komparasi antar Klaster.....	83
5.4	Pembahasan.....	86
5.4.1	Pembahasan Terhadap Hasil Penelitian.....	86
5.4.1.1	Sikap Staf Mempengaruhi Layanan.....	86
5.4.1.2	Kemudahan Akses Informasi	89
5.4.1.3	Kenyamanan Fasilitas Fisik	94
5.4.2	Pembahasan Menuju Saran Kebijakan.....	99
5.4.3	Pembahasan Menuju Saran Penelitian Lebih Lanjut	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		103
6.1	Kesimpulan	103
6.2	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA		106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Layanan <i>Hybrid</i> pada Perpustakaan UGM.....	3
Tabel 1. 2 Penelitian dengan Topik dan Kata Kunci “Layanan <i>Hybrid library</i> ”	9
Tabel 3. 1 Kriteria Profil Informan	25
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Indikator di Lapangan	26
Tabel 5. 1 Temuan Klaster Sosio-Humaniora	83
Tabel 5. 2 Temuan Klaster Kesehatan	84
Tabel 5. 3 Komparasi antar Klaster	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep <i>Hybrid library</i>	3
Gambar 2.1 Dimensi LibQual+TM.....	18
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	23
Gambar 3.2 Analisis Data Creswell	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	32
Gambar 5.1 Akses dari Luar Kampus	42
Gambar 5.2 Instagram Perpustakaan UGM	43
Gambar 5.3 <i>Website</i> Perpustakaan UGM.....	44
Gambar 5.4 Katalog <i>Online</i> Perpustakaan UGM.....	46
Gambar 5.5 Koleksi Cetak Perpustakaan UGM	47
Gambar 5.6 <i>Website</i> Layanan ETD	48
Gambar 5.7 Katalog <i>Online</i> Perpustakaan UGM.....	49
Gambar 5.8 Pemesanan Kursi melalui Aplikasi SIMASTER	50
Gambar 5.9 Katalog <i>Online</i> Perpustakaan UGM.....	51
Gambar 5.10 Layanan <i>Online</i> ETD	53
Gambar 5.11 Ruang TGCL (The Gade Creative Lounge)	54
Gambar 5.12 Ruang Sirkulasi	55
Gambar 5.13 Fasilitas Ramp untuk Disabilitas.....	56
Gambar 5.14 Ruang WOW Perpustakaan UGM	58
Gambar 5.15 Instagram Perpustakaan UGM	67
Gambar 5.16 <i>Website</i> ETD Perpustakaan UGM	71
Gambar 5.17 Layanan <i>Online</i> ETD	72
Gambar 5.18 Kantin Perpustakaan.....	74
Gambar 5.19 Ruang Layanan ETD.....	75
Gambar 5.20 Layar Komputer Layanan ETD	76
Gambar 5.21 Kursi Ruang Diskusi	77
Gambar 5.22 Ruang Layanan Referensi	79
Gambar 5.23 Ruang TGCL	80
Gambar 5.24 Ruang Layanan ETD	81
Gambar 5.25 Ruang Layanan Bilik Diskusi	82