

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini pemerintah sedang mengupayakan kesetaraan pendidikan bagi masyarakat disabilitas. Pemerintah mengupayakan agar para disabilitas mendapatkan kesempatan menempuh pendidikan hingga ke jenjang perguruan tinggi. Seperti yang diatur dalam UUD 1945 Pasal 31 Ayat 1 tentang Pendidikan, yang berisi tentang *“Pendidikan merupakan hak dan kewajiban bagi warga negara tanpa terkecuali, masyarakat disabilitas juga berhak dan wajib untuk mendapatkan pendidikan layaknya warga negara lainnya. Meskipun masyarakat disabilitas memiliki keterbatasan dalam dirinya”*. Dari banyaknya jenis disabilitas, mahasiswa disabilitas penglihatan merupakan mahasiswa disabilitas yang memiliki banyak hambatan dalam hal beradaptasi dengan lingkungan, karena disabilitas penglihatan tidak dapat diperbaiki dengan alat bantu maupun dengan bantuan obat-obatan(dr. Sienny Agustin,2021). Untuk merealisasikan upaya pemerintah dalam mengupayakan kesetaraan pendidikan bagi disabilitas, mulai banyak bermunculan perguruan tinggi dengan standar inklusif di Indonesia, perguruan tinggi tersebut ialah Universitas Negeri Surabaya, Universitas Brawijaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Materi atau metode pembelajaran di perguruan tinggi inklusif tersebut tidak ada kekhususan untuk mahasiswa disabilitas, maksudnya di perguruan tinggi inklusif mahasiswa disabilitas akan memperoleh metode pembelajaran selayaknya mahasiswa normal. Mahasiswa disabilitas akan belajar dalam lingkungan kelas dan kurikulum yang sama seperti mahasiswa normal. Menurut (Kustawan, 2012) pendidikan inklusif akan menyesuaikan sistem pendidikan yang ada sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing anak didik, agar anak disabilitas juga dapat memperoleh pendidikan yang sama layaknya pendidikan yang diperuntukkan untuk anak normal.

Layaknya mahasiswa normal, mahasiswa disabilitas penglihatan juga memiliki perilaku pemenuhan kebutuhan informasi. Kebutuhan informasi ini berguna untuk menambah pengetahuan mahasiswa disabilitas penglihatan, baik dalam hal yang berkaitan dengan perkuliahan, atau sebagai referensi dalam mengerjakan tugas-tugas perkuliahan, atau kegiatan akademis lainnya. Karena semakin tinggi tingkat pendidikan, maka mahasiswa disabilitas penglihatan diharapkan agar dapat mengikuti perkembangan informasi yang berguna untuk kebutuhan tugas-tugas perkuliahan (Fitri Mutia, 2011). Untuk mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi untuk mahasiswa disabilitas penglihatan, maka perguruan tinggi inklusif menyediakan layanan perpustakaan perguruan tinggi yang ramah bagi mahasiswa disabilitas penglihatan. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Kristy Williamson) menyatakan bahwa keadaan hidup mempengaruhi cara disabilitas penglihatan layak untuk diberikan pelayanan yang layak.

Universitas Surabaya atau yang biasa disebut Unesa merupakan salah satu universitas inklusif di kota Surabaya yang mendapatkan Penghargaan Inklusif Award dari kemendikbud RI. Gelar atau penghargaan ini diberikan oleh kemendikbud RI pada tanggal 2 September 2012. Perkembangan terakhir ini menunjukkan perubahan keadaan sosial di Unesa, penyamaan kurikulum bagi mahasiswa disabilitas dan mahasiswa normal dalam aktivitas kuliah bersama, sebagai suatu upaya Unesa melakukan pembangunan cara pandang, dimana mahasiswa disabilitas akan berbaur bersama mahasiswa normal tanpa adanya perbedaan kurikulum dan perbedaan tempat belajar. Unesa juga menyediakan layanan khusus untuk mahasiswa disabilitas untuk menunjang program Universitas inklusif.

Dalam menyediakan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan oleh para mahasiswa disabilitas penglihatan, perpustakaan Unesa menyediakan koleksi untuk para mahasiswa disabilitas penglihatan, seperti koleksi Braille, kaset dan CD, maupun komputer berbicara (*Talking Computer*)... Hal ini berguna untuk menunjang kegiatan akademis mahasiswa disabilitas penglihatan, agar mahasiswa

disabilitas penglihatan mampu bersaing dengan mahasiswa normal atau non disabilitas. Selain menyediakan koleksi bacaan ataupun literasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa disabilitas penglihatan, perpustakaan juga perlu meningkatkan layanan dan juga SDM (*pustakawan*) yang berkompeten dalam melayani mahasiswa disabilitas penglihatan. Kualitas layanan perpustakaan sendiri berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan serta ketepatan penyampaian kepada pemustaka menjadi fokus dari kualitas layanan(Tjiptono, 2008).

Standar kualitas yang ada di masing-masing perpustakaan itu berbeda-beda, jadi konsep pengukuran kualitas perpustakaan juga harus disesuaikan dengan jenis perpustakaan yang akan diteliti(Poll, 2007). Penelitian Dessy Harisanty dan Siti Khodijah 2016 tentang *“Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Surabaya”*. Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Dessy Harisanty dan Siti Khodijah 2016 di dapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Unesa tidak terlalu buruk.

Penelitian terdahulu terkait bagaimana kualitas layanan perpustakaan yang menyediakan layanan khusus disabilitas dilakukan oleh Sulfiana 2015 tentang *“Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”*. Penelitian Sulfiana ini mengkaji tentang layanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta bagi mahasiswa disabilitas di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Meninjau dari aspek service affect, library as place, personal control dan information access. Teori yang digunakan adalah LibQUAL, metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh. Hasil dari penelitian Sulfiana 2015 menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta masih harus ditingkatkan, karena didapatkan hasil yang menyatakan bahwa kualitas layanan pada dimensi information acces di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta kurang memuaskan pemustaka disabilitas, karena pada layanan dimensi information acces ini tidak semua pemustaka dapat memanfaatkan koleksi yang dilayankan.

Penelitian terdahulu terkait bagaimana kualitas layanan bagi pemustaka disabilitas netra juga pernah dilakukan oleh Hesty Putri 2017 tentang *“Kualitas Pelayanan*

Bagi Pemustaka Disabilitas Netra Di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang". Penelitian Hesty Putri 2017 ini mengkaji tentang kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas penglihatan di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Braille Corner Perpustakaan Kota Malang digunakan teori SERQUAL 5 dimensi. Hasil dari penelitian Hesty 2017 menunjukkan bahwa (*reliability*) dinilai buruk dengan skor rata-rata 2,49, pada dimensi (*responsiveness*) dinilai buruk dengan skor rata-rata 2,41, dimensi (*assurance*) dinilai baik 2,59, dimensi (*empathy*) dinilai baik dengan rata-rata skor 2,74, dimensi (*tangible*) dinilai baik dengan rata-rata skor 2,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas penglihatan di braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang dinilai baik, namun kualitas pelayanan di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang perlu untuk ditingkatkan lagi, khususnya pada dimensi (*realibility*) dan (*resposiveness*).

Sedangkan penelitian terdahulu tentang kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQUAL^{+TM} dilakukan oleh Mareta 2018 dengan judul penelitian *Analisis Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto*. Penelitian Rizky Mareta menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan teori LibQUAL^{+TM} versi terbaru. Dari hasil analisis data diperoleh skor AG (*adequency gap*) sebesar 0,14 yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan Perpustakaan Umum Kota Mojokerto cukup berkualitas, dan skor SG (*superiority gap*) sebesar -1,19 yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan Layanan Perpustakaan Umum Kota Mojokerto berada pada batas toleransi (*zone of tolerance*). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Mojokertotelah memenuhi harapan minimum pemustaka, namun belum mencapai harapan ideal pemustaka, maksudnya kualitas layanan pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto berada pada taraf baik, namun perlu adanya pengembangan sumberdaya manusia berkaitan dengan ketanggapan pustakawan dalam melayani dan juga diperlukan perhatian lebih pada sistem otomasi serta pengadaan koleksi digital.

Pustakawan merupakan faktor terpenting dalam perpustakaan karena pustakawan merupakan SDM yang dapat mempertahankan atau bahkan dapat meningkatkan eksistensi perpustakaan, melalui sebuah ide, pemikiran yang dapat menciptakan terobosan kreatif sehingga menjadikan layanan perpustakaan menjadi lebih inovatif (Hanggawijaya dan Suhartika 2015). Dalam IFLA pustakawan merupakan perantara antara pemustaka dengan koleksi atau sumberdaya yang ada di perpustakaan. Menurut Koulikourdi (2008) menyarankan perpustakaan untuk memberikan layanan yang setara dan fasilitas yang efektif kepada pemustaka disabilitas, pustakawan harus mengidentifikasi terlebih dahulu para pemustaka disabilitas dengan memahami kebutuhan para pemustaka disabilitas, perilaku serta kendala yang para pemustaka disabilitas hadapi pada saat melakukan pencarian informasi di perpustakaan.

Peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Bagi Mahasiswa Disabilitas Penglihatan Unesa. Unesa merupakan salah satu Universitas inklusi yang ada di kota Surabaya, namun peneliti masih belum menemukan penelitian tentang layanan perpustakaan Unesa yang fokus mengkaji layanan perpustakaan Unesa yang diperuntukkan bagi mahasiswa disabilitas penglihatan di Unesa, maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Kualitas Layanan Perpustakaan Unesa Bagi Mahasiswa Disabilitas Penglihatan di Unesa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas layanan perpustakaan Unesa bagi mahasiswa disabilitas penglihatan berdasarkan aspek *Service Affect (SA)* ?
2. Bagaimanakah kualitas layanan perpustakaan Unesa bagi mahasiswa disabilitas penglihatan berdasarkan aspek *Library Place (LP)* ?
3. Bagaimanakah kualitas layanan perpustakaan Unesa bagi mahasiswa disabilitas penglihatan berdasarkan aspek *Personal Control (PC)* ?

4. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan Unesa bagi mahasiswa disabilitas penglihatan berdasarkan aspek *Information Access (IA)* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan Unesa bagi mahasiswa disabilitas penglihatan dari aspek *Service Affect (SA)*.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan Unesa bagi mahasiswa disabilitas penglihatan berdasarkan aspek *Library Place (LP)*.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan Unesa bagi disabilitas penglihatan berdasarkan aspek *Personal Control (PC)*.
4. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan perpustakaan Unesa bagi disabilitas penglihatan berdasarkan aspek *Information Access (IA)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian Kualitas Layanan Perpustakaan Unesa, adalah:

1. Manfaat Akademis

Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berharga bagi perkembangan ilmu pada prodi Ilmu Informasi dan Ilmu Perpustakaan khususnya mengenai kualitas layanan perpustakaan

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan Unesa, khususnya dalam hal layanan bagi mahasiswa disabilitas penglihatan.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Kualitas Layanan Perpustakaan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengatakan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pemustaka sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka.

Fasilitas dapat diartikan sebagai kebutuhan dan harapan pemustaka, baik yang bersifat fisik maupun psikologis memberikan kenyamanan(Tjiptono, 2004).

1. Menurut Josep M. Juran kualitas merupakan kecocokan pemakaian (fitness for us)
2. Philip P. Crosby mengemukakan anggota organisasi penting pada aspek proses (top-down)
3. W. Edwards mengemukakan bahwa strategi pengendalian mutu didasarkan pada dilakukannya pengukuran, evaluasi dan perbaikan kualitas layanan secara rutin.
4. Taguchi mengemukakan bahwa bahwa strategi difokuskan pada loss fuction, didasarkan pada premis *“biaya dapat diminimalisir dengan cara memperbaiki kualitas”*.

Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pendapat tersebut memiliki kesamaan. Kesamaannya dalam layanan perpustakaan yaitu dalam memenuhi kualitas maka pustakawan memusatkan perhatian kepada pemustaka dan bekerjasama guna untuk meningkatkan kualitas layanan. Layanan perpustakaan dinyatakan berkualitas jika layanan perpustakaan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan para pemustaka, sehingga pemustaka mencapai *satisfaction*. Evaluasi layanan merupakan suatu hal yang penting guna menilai atau mengukur suatu layanan. Disini persepsi pemustaka berperan penting dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan, karena pemustaka adalah orang yang secara langsung menerima layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah metode LibQUALTM. Metode ini dilakukan dengan cara melakukan survey kepada para user/ pengguna layanan perpustakaan. Hasil dari penelitian ini nantinya dapat digunakan oleh perpustakaan Unesa guna untuk meningkatkan kualitas layanan bagi mahasiswa disabilitas khususnya mahasiswa disabilitas peglihatan.

1.5.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Dimensi LibQUALTM (Fatmawati, 2013) lebih luas dan banyak jika dibandingkan dengan dimensi SERVQUAL. Dimensi SERVQUAL meliputi 4

aspek, yaitu: dimensi empati/ kepedulian (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/ kepastian (*assurance*) dan reliabilitas/ keandalan (*reliability*). Sedangkan dalam indikator LibQUALTM ke- 4 aspek (*empathy, responsiveness, assurance, reliability*) digolongkan menjadi satu indikator dimensi “Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani” (*Service Affect- SA*). Sedangkan dimensi berwujud/ ada bukti fisik (*Tangibles*) menjadi indikator dimensi “Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan” (*Library as Place- LP*), dan masih harus ditambahkan 2 dimensi lagi, yaitu: dimensi Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control- PC*) dan dimensi Akses Informasi (*Information Access- IA*). Penelitian ini mengacu pada dimensi pengukuran LibQUALTM menurut (Fatmawati, 20013) yang menyatakan bahwa dimensi pengukuran kualitas layanan perpustakaan atau LibQUALTM dibagi menjadi empat dimensi, yaitu:

1. Service Affect (SA)

Service Affect (SA) yakni tentang bagaimana sikap, kemampuan dan penampilan petugas perpustakaan Unesa ketika memberikan pelayanan kepada mahasiswa disabilitas penglihatan, dalam penelitian ini peneliti nantinya akan melihat dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan perpustakaan (SDM) bagi mahasiswa disabilitas penglihatan. Dimensi (*SA*) ini terdiri dari beberapa indikator, seperti:

- a) *Empathy*, yakni upaya petugas dalam memberikan perhatian, memahami keinginan serta kebutuhan setiap pemustaka, bersifat individual
- b) *Responsiveness*, yakni kesiapan atau kesediaan petugas untuk membantu pemustaka yang mengalami kesulitan atau kendala ketika melakukan akses informasi yang ada di perpustakaan, secara cepat dan tanggap
- c) *Assurance*, yakni sikap sopan dan ramah petugas saat menjalankan tugasnya atau ketika melayani pemustaka

- d) *Reliability*, yakni konsistensi petugas dalam hal memberikan layanan secara akurat, tepat waktu, memuaskan dan terpercaya, sesuai dengan harapan para pemustaka

2. Library as place (LP)

Library as place (LP), yakni dimensi pengukuran kemampuan perpustakaan Unesa dalam menyediakan layanan bagi mahasiswa disabilitas penglihatan, berupa fasilitas secara fisik dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang. Perpustakaan sebagai simbol dan tempat perlindungan, yang mana pada penelitian ini nantinya akan mengukur tingkat kenyamanan mahasiswa disabilitas penglihatan individu pemustaka terhadap ruang perpustakaan. dimensi (*LP*) ini meliputi tiga indikator, yaitu:

- a) *Tangibles*, hal ini berarti perpustakaan menyediakan fasilitas dan perlengkapan yang dapat diandalkan oleh pemustaka
- b) *Utilitarian space*, hal ini berarti bahwa perpustakaan memiliki ruang yang mendukung belajar mandiri maupun belajar berkelompok
- c) *Symbol terms*, hal ini berarti bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh pemustakanya dan mampu menumbuhkan daya kreativitas pemustaka
- d) *Refuge*, yakni perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan yang memiliki tempat yang tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih

3. Personal Control (PC)

Personal Control (PC), yakni konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Dimensi ini meliputi kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan diri.

- BAB I - 10
KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN...

ANITA FERDHIANTY

Menurut Nukertamanda dan Pandu dalam (Fatmawati, 2012) mengatakan bahwa metode LibQUAL^{+TM} merupakan metode untuk “*mencari, mengumpulkan, dan menanggapi opini pengguna*”. Metode LibQUAL^{+TM} untuk mengevaluasi

layanan perpustakaan dengan cara meninjau/ melihat mana layanan yang sudah sesuai dengan yang harapan pengguna dan mana layanan yang dirasa masih kurang memuaskan. Menurut Fatimah dalam (Fatmawati, 2012) memaparkan bahwa LibQUAL^{+TM} dirancang pada tahun 1999, namun mulai digunakan oleh beberapa universitas dunia pada tahun 2000 baru digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Karena dimensinya terlalu luas, maka dilakukan analisis pada setiap skor-skor dimasing-masing kategori, sehingga pemustaka lebih dapat memberikan masukan kepada pihak perpustakaan. Menurut Kayongo dan Jones dalam (Fatmawati, 2012) mengatakan bahwa LibQUAL^{+TM} adalah sebuah survei dari Association of Research Libraries (ARL) guna membantu perpustakaan mengevaluasi layanan yang manakah yang memerlukan perbaikan.

Metode LibQUAL^{+TM} digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. dalam metode LibQUAL^{+TM} untuk mengetahui skor variabel dalam kualitas layanan perpustakaan, maka dilakukan dengan cara membandingkan rerata (*Average*), yang didapatkan dari hasil penjumlahan semua amatan kemudian membaginya dengan jumlah banyaknya amatan. (Simpson, 1988) menjelaskan bahwa “*Rerata (Average) adalah cara yang sederhana untuk menyampaikan informasi mengenai sejumlah amatan berupa perubahan kuantitatif*”.

Kualitas layanan perpustakaan dianggap baik apabila skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari harapan pemustaka, kualitas layanan perpustakaan dianggap kurang apabila skor persepsi pemustaka lebih rendah dari harapan pemustaka. Jadi evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL^{+TM} mencakup perhitungan diantara nilai yang diberikan oleh pemustakanya untuk setiap pernyataan yang terkait dengan ketiga kategori, yaitu:

1. *Persepsi (P)*

Perceived atau Persepsi merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima atau dirasakan oleh pemustaka. Persepsi setiap pemustaka berbeda-beda, karena setiap pemustaka mempunyai perbedaan dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap dengan panca indera sebatas

pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pemustaka. Panca indera setiap pemustaka idealnya meliputi penglihatan, pendegaran, pembauan, perabaan dan perasaan. Sehingga persepsi sebenarnya merupakan pengorganisasian rangsangan yang diterima oleh panca indera, kemudian diproses, diinterpretasikan berdasarkan pengalaman yang dimiliki pemustaka untuk menyimpulkan informasi dan memberikan tanggapan yang mempunyai makna atau arti. Memberikan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka.

2. *Desired (D)*

Desired atau Harapan Ideal merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya diinginkan atau diidealkan. Memberikan informasi tentang harapan ideal yang diinginkan pemustaka terhadap layanan perpustakaan

3. *Minimum (M)*

Minimum atau Harapan Minimum yaitu serendah-rendahnya tingkat minimum yang dapat diterima atau ditolerir. Memberikan informasi tentang harapan minimum pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Metode LibQUAL⁺™ dapat dijelaskan dengan menggunakan indikator berikut:

$$AG \text{ (AdequacyGap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

$$SG \text{ (Superiority GAP)} = \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)}$$

Lebih jelasnya mengenai interpretasi dari hasil pada nilai perhitungan menggunakan rumus penentuan SG dan AG tersebut dapat penulis sampaikan seperti berikut:

+

AG+ = Cukup Puas

SG+ = Sangat Puas

Sumber: Fatmawati, 2011

1. Adequacy Gap (AG)

2. Superiority Gap (SG)

3. Zone of Tolerance

1.5.3 Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi

BAB I - 13

SKRIPSI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN... ANITA FERDHIANTY

perpustakaan perguruan tinggi berperan mendukung tercapainya tujuan akademis perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi diistilahkan sebagai “Jantung Perguruan Tinggi” karena tanpa adanya perpustakaan di perguruan tinggi maka proses akademis di perguruan tinggi tersebut tidak dapat berjalan dengan baik. Perpustakaan perguruan tinggi berperan sebagai pusat sumber informasi yang menyediakan segala informasi yang mendukung kelancaran terlaksananya program-program akademis serta sebagai pusat sumber informasi untuk sivitas akademika yang menunjang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Yusup, 2016). Menurut Academic Libraries Association (ALA, 2009) perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga yang menyediakan: kumpulan bahan cetak, digital maupun bahan baca lainnya; pustakawan yang tertatih dalam memahami kebutuhan pemustaka; jadwal kerja sesuai dengan SOP; menyediakan yang menunjang koleksi, staf, dan jadwal yang ditetapkan perpustakaan.

1.6 Variabel Penelitian

1.6.1 Definisi Konseptual

Metode LibQUAL⁺™ digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara persepsi (*perceived*) dan harapan (*desired*) pemustaka. Variabel penguran yang digunakan dalam LibQUAL⁺™ :

1. *Service Affect (SA)*, yakni kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Dimensi Service Affect ini terdiri atas empat indikator, yaitu: *Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability*.
2. *Library as Place (LP)*, yakni kemampuan perpustakaan dalam menyediakan layanan berupa fasilitas secara fisik dan kemampuan perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, perpustakaan sebagai simbol dan tempat perlindungan. Dimensi *Library as Place (LP)* ini terdiri dari tiga indikator, yaitu: *Tangibles, Utilitarian Space, Symbol*.
3. *Personal Control (PC)*, yakni kemampuan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi yang ada diperputakaan secara mandiri. Dimensi

Personal Control (PC) ini terdiri dari *Refuge, Convenience, Ease of Navigation, Modern Equipment, Self Reliance*.

4. *Information Access (IA)*, yakni yakni tentang ketersediaan bahan koleksi perpustakaan, aktualitas, bimbingan yang diberikan pustakawan, kecepatan waktu yang dibutuhkan oleh pemustaka ketika melakukan akses informasi di perpustakaan. Dimensi *Information Access (IA)* ini terdiri dari *Content/ Scope, Timeliness*.

1.6.2 Definisi Operasional

1. *Service Affect*

a.) *Empathy*

Empathy adalah rasa kepedulian dan rasa penuh perhatian petugas kepada para pemustaka tanpa terkecuali

1. Kepedulian pustakawan Unesa terhadap kebutuhan informasi mahasiswa disabilitas penglihatan
2. Pustakawan ika memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada mahasiswa disabilitas penglihatan

b.) *Responsiveness*

Responsiveness merupakan kesiapan atau kesediaan petugas untuk membantu mahasiswa disabilitas penglihatan yang sedang mengalami kendala atau kesulitan saat melakukan akses informasi di perpustakaan Unesa, petugas perpustakaan Unesa juga selalu menawarkan bantuan kepada para mahasiswa disabilitas penglihatan

1. Pustakawan sigap dalam menanggapi keluhan dari mahasiswa disabilitas penglihatan ketika mengalami kesulitan dalam menelusur informasi di perpustakaan Unesa
2. Pustakawan sigap dalm menangani keluhan yang dialami mahasiswa disabilitas penglihatan

c.) *Assurance*

Assurance adalah sikap yang ditunjukkan petugas perpustakaan Unesa ketika melayani mahasiswa disabilitas penglihatan

1. Pustakawan perpustakaan Unesa bersikap profesional ketika sedang bertugas memberikan pelayanan bagi mahasiswa disabilitas penglihatan
2. Pustakawan bersikap sopan ketika melayani pemustaka disabilitas penglihatan

d.) Reability

Reability adalah kemampuan petugas untuk dapat memberikan layanan secara akurat, tepat waktu, memuaskan dan terpercaya, sesuai dengan yang diharapkan pemustaka, dilakukan secara konsisten

1. Pustakawan Unesa memiliki wawasan yang cukup sehingga dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa disabilitas penglihatan
2. Pustakawan Unesa memberikan pelayanan sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan
3. Pustakawan Unesa teliti dalam mengatur data atau berkas

2. *Library as Place* (sarana perpustakaan)

a.) *Tangibles*

1. Perpustakaan Unesa menyediakan koleksi sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa disabilitas penglihatan
2. Tersedianya fasilitas yang ramah untuk mahasiswa disabilitas penglihatan

b.) Utilitarian space

Utilitarian space, hal ini berarti bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung para pemustaka untuk belajar secara mandiri maupun berkelompok di dalam perpustakaan.

1. Perpustakaan Unesa menyediakan ruang yang nyaman untuk digunakan mahasiswa disabilitas penglihatan

- Desain perpustakaan Unesa dapat menginspirasi pemustaka disabilitas penglihatan

c) *Symbol terms*

Symbol terms, hal ini berarti bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh pemustakanya dan perpustakaan mampu menumbuhkan daya kreatif para pemustakanya

1. Perpustakaan terbuka untuk seluruh pemustaka tanpa terkecuali mahasiswa disabilitas penglihatan
2. Perpustakaan menyediakan ruang untuk menumbuhkan daya kreatif mahasiswa disabilitas penglihatan

d) *Refuge*

Refuge, berarti perpustakaan dapat dimanfaatkan sebagai tempat belajar yang nyaman oleh mahasiswa disabilitas penglihatan, dalam hal ini perpustakaan Unesa memiliki tempat yang tenang dan selalu dalam kondisi yang bersih untuk belajar para mahasiswa disabilitas penglihatan

1. Ketenangan ruang perpustakaan Unesa dalam membantu konsentrasi belajar mahasiswa disabilitas penglihatan
2. Kebersihan ruang perpustakaan Unesa dalam mendukung kenyamanan belajar mahasiswa disabilitas penglihatan

3. Personal Control (PC)

a) *Ease of Navigation*

Ease of Navigation, berarti mahasiswa disabilitas penglihatan dapat mencari sendiri informasi yang dibutuhkannya tanpa meminta bantuan pustakawan

1. Katalog digital atau OPAC perpustakaan Unesa mudah digunakan oleh mahasiswa disabilitas penglihatan

2. Keteraturan susunan koleksi di rak membantu memudahkan mahasiswa disabilitas penglihatan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan

b) Convenience

Convenience, mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan mahasiswa disabilitas penglihatan. Mahasiswa disabilitas penglihatan merasa mudah ketika melakukan penelusuran informasi

1. Perpustakaan Unesa memiliki petunjuk atau panduan bagi mahasiswa disabilitas penglihatan dalam hal penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan Unesa
2. Kenyamanan waktu yang dibutuhkan mahasiswa disabilitas penglihatan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan Unesa

c) Modern Equipment

Modern Equipment, perpustakaan menyediakan fasilitas yang modern untuk memenuhi kebutuhan pemustaka

1. Perpustakaan Unesa menyediakan fasilitas wifi yang memadai
2. Tersedianya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi bagi mahasiswa disabilitas penglihatan

d) Self Reliance

Self Reliance, pemustaka secara mandiri dapat melakukan pengaksesan informasi perpustakaan, dengan memanfaatkan petunjuk yang ada di perpustakaan

1. Keteraturan susunan koleksi dirak membantu pustakawan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan mahasiswa disabilitas penglihatan
2. Perpustakaan memiliki petunjuk atau panduan yang dapat memudahkan pustakawan disabilitas penglihatan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan di jajaran rak koleksi

3. *Akses Information (IA)*

a.) Content/ Scope,

Content/ Scope berarti perpustakaan Unesa menyediakan koleksi mapun sumber-sumber informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa disabilitas penglihatan

1. Kecukupan jumlah eksemplar koleksi braille dan audiovisual untuk mahasiswa disabilitas penglihatan
2. Relevansi koleksi yang disediakan perpustakaan Unesa dengan kebutuhan informasi mahasiswa disabilitas penglihatan

b.) Timeliness,

Timeliness, mahasiswa disabilitas penglihatan mudah melakukan akses penemuan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan informasi yang ditemukan sangat akurat.

1. Perpustakaan Unesa menyediakan koleksi informasi yang relevan dan akurat dengan data yang ada pada katalog (OPAC)
2. Mahasiswa disabilitas penglihatan dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan di perpustakaan Unesa

1.7 Metode dan Prosedur Penelitian

1.7.1 Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif karena penelitian ini berlandaskan pada realitas, gejala, fenomena secara konkret, terukur dan telah berdasarkan survei sebelumnya. Metode yang digunakan peneliti untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan Unesa bagi mahasiswa disabilitas, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif dipilih, karena peneliti ingin menggambarkan kondisi, situasi atau variabel yang dirasakan oleh mahasiswa disabilitas penglihatan Unesa yang

menjadi objek penelitian, kemudian menarik suatu gambaran yang mewakili kondisi, situasi atau variabel tertentu. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, karena seperti yang telah dijelaskan oleh Bruce Thomson (2001) bahwa untuk mengonfirmasi skor pada data LibQUALTM metode kuantitatif lebih memiliki integritas untuk mengukur validitas antara pernyataan dengan skor.

I.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Universitas Surabaya (Unesa). Peneliti memilih perpustakaan Unesa dijadikan sebagai lokasi penelitian, karena mengingat Unesa merupakan salah satu perguruan tinggi inklusif yang ada di Kota Surabaya, maka dapat dipastikan bahwa perpustakaan Unesa telah memiliki kualitas layanan yang unggul yang diperuntukkan untuk mahasiswa disabilitas terutama mahasiswa disabilitas penglihatan. Peneliti ingin mengetahui apakah layanan perpustakaan unesa sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa disabilitas penglihatan. Faktor lain yang mendorong peneliti memilih lokasi penelitian di perpustakaan Unesa, ialah karena belum adanya penelitian yang mengkaji tentang kualitas perpustakaan unesa bagi mahasiswa disabilitas yang berfokus pada mahasiswa disabilitas penglihatan, kebanyakan penelitian sebelumnya berfokus pada layanan perpustakaan Unesa secara umum.

I.7.3 Populasi

Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, peristiwa, nilai, sikap hidup, dan objek-objek tersebut dapat dijadikan sebagai sumber data penelitian (Bungin, 2006). Sample merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Singarimbun dan Efendi, 2006).

Meninjau dari lokasi penelitian, maka populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa disabilitas penglihatan Unesa yang pernah atau sedang menggunakan layanan Perpustakaan Unesa. Berikut merupakan data mahasiswa disabilitas penglihatan Unesa berjumlah 39 mahasiswa, terdiri dari:

Tahun	Jumlah
2015	11 mahasiswa
2016	6 mahasiswa
2017	6 mahasiswa
2018	10 mahasiswa
2019	6 mahasiswa

Tabel 1.1 Sumber: SSO PLB (2015 - 2019)

I.7.4 Metode Pengambilan Sampel

Jumlah karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi dapat disebut sebagai sampel (Sugiyono, 2011). Peneliti menggunakan metode total sampling, karena jika populasi kurang dari 100 maka seluruh populasi dapat dijadikan sebagai sampel penelitian (Sugiono, 2007). Tahap-tahap dalam pengambilan total sampel, adalah:

1. Mengumpulkan informasi dan mendata daftar anggota sample yang akan dijadikan sebagai responden
2. Tidak perlu membuat kerangka sampling karena semua anggota sampel akan dijadikan sebagai sampel penelitian
3. Penyebaran kuesioner sebagai alat ukur kualitas layanan perpustakaan Unesa bagi mahasiswa disabilitas penglihatan

I.7.5 Teknik Pengumpulan data

1. Kuesioner

Kuesioner menurut Sugiyono (2009) adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan lembar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini ditujukan kepada mahasiswa disabilitas penglihatan Unesa yang pernah menggunakan layanan perpustakaan Unesa. Selanjutnya kuesioner akan dianalisis dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Jawaban dari setiap instrumen skala likert digolongkan dalam empat kategori jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju dan netral.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik yang dilakukan dengan cara melakukan survey atau pengamatan lokasi yang menjadi objek penelitian. Dalam hal ini peneliti mengamati sikap pustakawan, cara pustakawan dalam hal melayani mahasiswa disabilitas penglihatan.

3. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mempelajari beberapa bahan bacaan berkaitan dengan pendapat para ahli dan dari penelitian terdahulu. Pada penelitian ini, pengumpulan data yang telah dilakukan oleh peneliti melalui studi kepustakaan yakni data yang digunakan berasal dari artikel, jurnal dan penelitian terdahulu serta buku dan majalah yang terkait dengan penelitian ini.

1.7.6 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah proses pengolahan data dari semua data kuesioner yang telah dikumpulkan, diolah sehingga didapatkan ringkasan data yang berupa angka-angka, dengan menggunakan rumus tertentu. Data yang telah dikumpulkan dan dihipun diolah dengan menggunakan tabel frekuensi tunggal, menggunakan microsoft excel dan SPSS 23.0. Pengolahan data, meliputi:

1. Editing

Pengecekan data yang telah dihipun dan dikumpulkan, karena kemungkinan adanya data yang terkumpul termasuk dalam data yang meragukan. Tujuan dari editing, untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan, kesalahan data dapat diperbaiki dengan cara pengumpulan ulang data maupun penyisipan data (interpolasi).

2. Coding

Pemberian kode pada tiap data yang termasuk kategori yang sama. Kode ini dapat berupa angka maupun huruf yang digunakan sebagai identitas pembeda informasi atau data yang dianalisis.

3. Tabulasi

Membuat tabel yang berisi data yang sudah diberi kode sesuai dengan hasil analisis. Tabulasi harus dikerjakan dengan sangat hati-hati untuk menghindari kesalahan yang menyebabkan tabulasi silang.

I.7.7 Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan mendeskripsikan data yang telah terhimpun dengan data yang sebenarnya di lapangan dan mengaitkannya dengan teori dari para ahli atau penelitian sebelumnya. Tujuan dilakukan analisis data adalah untuk menyederhanakan data, agar dapat ditafsirkan. Teknik analisis data ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif.

Analisis data dapat dilakukan melalui empat tahap, yaitu: analisis secara umum, analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan, analisis berdasarkan indikator, analisis setiap butir pertanyaan pada kuesioner. Agar tahapan analisis dapat dipahami dengan jelas baik dari segi nilai persepsi (*perceived*), harapan minimum (*minimum*), dan harapan ideal (*desired*), maka hasil dari penganalisisan dikemas dalam bentuk diagram “*radar atau Radarchart*”. Namun jika peneliti telah menetapkan nilai hipotesis, maka untuk melakukan uji hipotesis peneliti dapat menggunakan alat bantu SPSS 23.0 dengan teknik Mean Difference T-Test.

1.8 Rencana Analisis

1.8.1 Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan yang dilakukan setelah proses pengumpulan data. Penelitian ini memiliki 3 tahap dalam proses pengolahan data:

1. Editing

Tahap pertama dalam pengolahan data adalah tahap pemeriksaan data atau editing. Tahap editing dilakukan setelah dilakukannya proses pengumpulan data di lapangan. Ada beberapa aspek yang perlu

diperhatikan saat melakukan tahap editing, aspek tersebut meliputi kelengkapan pengisian jawaban yang dilakukan oleh responden, kejelasan penulisan, kejelasan makna jawaban, konsistensi antar jawaban, relevansi jawaban dan keragaman kesatuan data (Singarimbun dan Effendi 1995). Sehingga jika terdapat kuesioner yang tidak lengkap, maka peneliti perlu memperbaiki kekurangan tersebut dengan melakukan wawancara terhadap responden yang dalam hal ini adalah mahasiswa disabilitas penglihatan Unesa.

2. Koding

Tahap kedua setelah proses editing adalah tahap koding. Proses koding dilakukan dengan memberikan simbol pada setiap jawaban. Simbol diberikan berdasarkan pada pengklasifikasian jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dengan cara memberikan tanda pada jawaban dengan kode pada tiap data yang akan dianalisis. Pada penelitian ini, jawaban atas setiap item memiliki gradasi dari yang tertinggi (sangat positif) hingga yang terendah (sangat negatif) yang terdiri atas lima pilihan jawaban, antara lain:

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Baik	1
Tidak Baik	2
Cukup Baik	3
Baik	4
Sangat Baik	5

Tabel 2.1 *Skala Linkert*

3. Tabulating

Tahap terakhir dalam pengelolaan data yakni data dimasukkan dalam satu tabel frekuensi yang telah disesuaikan dengan teori ataupun kerangka konseptual dengan menggunakan bantuan komputer yakni dengan menggunakan program SPSS 23.0.

1.8.2 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun dan Effendi, 1995). Tujuan dari proses ini ialah untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Selain itu, analisis data yang diperoleh dengan beberapa teori atau pendapat para ahli dari penelitian sebelumnya.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Analisis deskriptif diperoleh melalui penggambaran dan penjelasan melalui temuan-temuan penelitian yang diperoleh dari hasil kuesioner dan probing di lapangan. Data kuantitatif kemudian diinterpretasikan melalui uji validasi guna menghitung tingkat ketercapaian harapan pemustaka dengan menggunakan analisis GAP (*kesenjangan*) pada skor AG (*Adequacy GAP*) dan SG (*Superior GAP*) dengan menggunakan skala likert. Skor AG merupakan skor kesenjangan antara Harapan Minimum (HM) dengan Persepsi (P) pemustaka, sedangkan SG merupakan skor kesenjangan antara Persepsi (P) pemustaka dengan Harapan Ideal (HI). Perhitungan tersebut dilakukan guna untuk memberikan penjelasan secara teoritik mengenai kualitas layanan pada perpustakaan Unesa bagi mahasiswa disabilitas penglihatan, sebagai upaya penggambaran hasil penelitian yang faktual dan empirik.