

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas layanan sangat penting dalam kegiatan perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat penyebarluasan informasi dan memberi jasa pelayanan informasi secara profesional yang bermuara pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu keberadaan pengguna perlu mendapat perhatian dalam layanan perpustakaan, sehingga diperlukan kajian terhadap keberadaan mereka. Menurut Tjiptono (2008) definisi kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Layanan yang berkualitas merupakan aset penting dalam dunia layanan perpustakaan. Layanan pustaka memiliki konsep bahwa dengan mengerti dan memenuhi kebutuhan pustaka, maka perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya. Perpustakaan yang memberikan layanan yang berkualitas kepada pustaka berarti memberikan bantuan kepada pustaka guna meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan.

Perpustakaan ialah pusat dari kegiatan belajar mengajar maupun pengajaran. Selain itu perpustakaan juga merupakan salah satu alternatif sebagai sumber belajar sepanjang masa. Baik mereka yang berpendidikan formal maupun non formal. Peran

perpustakaan dalam hubungannya dengan kegiatan belajar mengajar pada siswa di sekolah sangat diperlukan. Selain sebagai *learning center* perpustakaan juga sebagai *agent of change* yang artinya perpustakaan tersebut mampu menjadi agen perubahan bagi para siswa yaitu dapat melatih diri siswa untuk menjadi anak yang lebih aktif, kreatif, maupun berpikir kritis. (Mardiyanto, 2003)

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya. (Sulistyo-Basuki, 2005).

Dalam proses belajar mengajar di sekolah, perpustakaan sekolah memberikan sumbangan yang sangat berharga untuk meningkatkan aktivitas siswa serta meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran. Melalui penyediaan perpustakaan, siswa dapat berinteraksi dan terlibat langsung baik secara fisik maupun mental dalam proses belajar. Perpustakaan sekolah merupakan bagian integral dari program sekolah secara keseluruhan, dimana melalui perpustakaan siswa dapat mendidik dirinya secara berkesinambungan (Sinaga, 2005).

Perpustakaan sekolah sebagai laboratorium belajar yang memungkinkan siswa dapat mempertajam dan memperluas kemampuan untuk membaca, menulis, berpikir, dan berkomunikasi. Keberadaan perpustakaan sekolah tidak sebatas tempat penyimpanan buku paket pelajaran, tetapi justru harus mampu menyajikan alternatif sumber ilmu yang dibutuhkan dan selama ini sulit diakses siswa.

Kebijakan Pemerintah dalam penuntasan wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31 ayat 1 yang berbunyi “Tiap-tiap warga negara berhak mendapat pengajaran” dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang berbunyi ayat (1) “Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu”; ayat (2) berbunyi “Warga negara yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial berhak memperoleh pendidikan khusus”; ayat (4) “Warga negara yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa berhak memperoleh pendidikan khusus”. Melalui pendidikan inklusi diharapkan sekolah-sekolah reguler dapat melayani semua anak termasuk mereka yang memiliki kebutuhan pendidikan khusus. Di Indonesia melalui keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 002/U/1986 telah dirintis pengembangan sekolah penyelenggara pendidikan inklusi yang melayani penuntasan wajib belajar bagi peserta didik yang berkebutuhan khusus.

Selama ini, pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus lebih banyak diselenggarakan di Sekolah Luar Biasa, sedangkan sekolah umum belum memiliki kesiapan untuk menerima anak berkebutuhan khusus karena tidak mampu untuk memberikan pelayanan kepada ABK di sekolahnya. Untuk itu perlu memberikan kesempatan dan peluang kepada anak-anak berkebutuhan khusus untuk memperoleh pendidikan disekolah umum (SD/SMP/SMA) yang disebut pendidikan inklusi.

Pendidikan inklusif merupakan implementasi pendidikan yang berwawasan multicultural yang dapat membantu peserta didik mengerti menerima, serta menghargai orang lain yang berbeda suku, budaya, nilai, kepribadian, dan keberfungsian fisik maupun psikologis. Pendidikan inklusif merupakan suatu pendekatan pendidikan yang inovatif dan strategis untuk memperluas akses pendidikan bagi semua anak berkebutuhan khusus termasuk anak penyandang cacat. Dalam konteks yang lebih luas, pendidikan inklusif juga dapat dimaknai sebagai satu bentuk reformasi pendidikan yang menekankan sikap anti diskriminasi, perjuangan persamaan hak dan kesempatan keadilan, dan perluasan akses pendidikan bagi semua, peningkatan mutu pendidikan, upaya strategis dalam menuntaskan wajib belajar Sembilan tahun, serta upaya merubah sikap masyarakat terhadap anak berkebutuhan khusus. (Skortjen, dalam Sukinah).

Perpustakaan di sekolah inklusi memiliki peranan yang penting dalam upaya membantu meningkatkan belajar mengajar bagi anak-anak yang berkebutuhan khusus. Dengan adanya sekolah inklusi, bisa membantu anak-anak berkebutuhan khusus untuk memperoleh pendidikan dan mencari informasi yang diperluka. Mereka bisa memanfaatkan adanya perpustakaan tersebut dengan membaca atau meminjam bahan pustaka yang ada.

Kualitas layanan perpustakaan sekolah inklusi yang akan dibahas oleh penulis adalah perpustakaan SMPN 29 Surabaya yang merupakan salah satu sekolah pertama

tingkat SMP di Kota Surabaya yang dipercaya oleh Dinas Pendidikan dan Pemerintah Kota Surabaya untuk ditunjuk sebagai sekolah perintisan pelaksana pendidikan inklusi pada tahun 2009 (Kompasiana, 2014).

Perpustakaan sekolah SMPN 4 Sidoarjo yang merupakan merupakan salah satu sekolah pertama tingkat SMP di Kota Sidoarjo yang dipercaya oleh Dinas Pendidikan dan Pemerintah Kota Sidoarjo untuk ditunjuk sebagai sekolah inklusi pada tahun 2009. Sekolah ini juga sering mendapatkan kunjungan dari beberapa negara seperti negara Jepang untuk melihat proses pembelajaran inklusi. (Jawapos, Sidoarjo 2013).

Dalam penelitian perbedaan kualitas layanan anak berkebutuhan khusus di sekolah inklusi SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo ini menggunakan teori *LibQual* yang merupakan sebuah survey market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Teori ini terdiri dari 3 dimensi yaitu dimensi *affect of service* yang merupakan penilaian terhadap aspek pustakawan dari perpustakaan kepada pengguna, dimensi *information control* yang merupakan penilaian terhadap ketersediaan koleksi, kemudahan koleksi di perpustakaan, dimensi *library as place* yang merupakan penilaian perpustakaan sebagai tempat.

Penelitian terdahulu yang mengukur kualitas layanan dengan menggunakan *LibQual* antara lain Penelitian yang dilakukan oleh Dini Yuniarta (2015) yang

berjudul “Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Airlangga” yaitu dimensi *affect of service* indikator empati, daya tanggap dan jaminan masih perlu peningkatan layanan, dimensi *reliability* sudah baik, dimensi *ubiquity and ease acces* memiliki nilai positif, dimensi *comprehensive collection* belum baik, dimensi *self reliance* dinilai sudah baik dan dimensi *library as place* meliputi perpustakaan digunakan sebagai tempat beraktivitas yang nyaman, simbol perpustakaan yang memiliki citra bagus terhadap pengembangan pendidikan serta kondisi fisik gedung dan ruangan yang nyaman diakses.

Penelitian yang dilakukan oleh Moh. Nazibul Awal (2013) yang berjudul Persepsi Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno dengan menggunakan Aspek *Affect of Service*, Aspek *Reliability*, Aspek *Ubiquity and Ease of Access*, Aspek *Comprehensive Collections*, Aspek *Self-Reliance* dan Aspek *Library As Place*. Dari keenam indikator tersebut dapat disimpulkan dimensi *Reliability*, Aspek *Ubiquity and Ease of Access*, Aspek *Comprehensive Collections*, Aspek *Self-Reliance* dan Aspek *Library As Place* persepsi pengguna sudah cukup bagus namun dari Aspek *Affect of Service* (Aspek yang mempengaruhi layanan) persepsi pengguna cukup buruk.

Penelitian yang dilakukan Novia Dwi (2013) yang berjudul “Kualitas Layanan Di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya” hasil penelitiannya diketahui bahwa kualitaslayanan di perpustakaan ITS Surabaya dapat

diukur berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan jasa yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tangkap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (bukti langsung) sudah berada pada taraf yang sangat baik.

Penelitian yang dilakukan Tika Ayuningtyas (2015) yang berjudul “Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun Menggunakan Libqual” hasil penelitiannya dimensi *affect of service* masih rendah, dimensi *information control* bernilai sedang dan dimensi *library as place* dinilai sudah memenuhi keinginan pemustaka namun ada beberapa indikator dari ketiga dimensi tersebut kurang mendapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan yang bagus

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo yang mempunyai kesamaan dalam menyandang predikat sekolah inklusi pertama di Surabaya dan Sidoarjo dengan menggunakan *LibQual* yang dilihat dari aspek *affect of service*, *information control* dan *library as place*. Informasi yang didapat pada nantinya akan digunakan sebagai rekomendasi dalam meningkatkan kualitas layanan pada masing-masing perpustakaan sekolah.

## I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang masalah tentang perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu: Apakah terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo dilihat dari:

- a. Dimensi *Affect of Sevice*
- b. Dimensi *Information Control*
- c. Dimensi *Library as Place*

## I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo dilihat dari aspek *Affect of service*, aspek *Information control*, dan aspek *Library as place*.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I. 4.1 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan membantu mengevaluasi proses, peningkatan pelayanan, pemikiran dan pertimbangan tentang kualitas layanan bagi anak berkebutuhan khusus untuk pihak SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo.

### **I.4.2 Manfaat Teoritis**

1. Memperkaya studi-studi literatur ilmiah kajian ilmu informasi dan perpustakaan tentang kualitas layanan perpustakaan khususnya dibidang informasi kelompok berkebutuhan khusus di sekolah yang mempunyai program inklusi.
2. Memberikan masukan dan menjadikan acuan untuk penelitian lain dalam hal yang sama yaitu kualitas layanan perpustakaan bagi kelompok berkebutuhan khusus di sekolah yang mempunyai program inklusi.

## I.5 Tinjauan Pustaka

### I.5.1 Kualitas Layanan

Melalui berbagai serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industry jasa, Panasuraman, et al. (1985) dalam Tjiptono (2008), berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok layanan:

1. Reliabilitas, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal. Misalnya memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Misalnya, ketepatan waktu layanan dan penyampaian layanan secara cepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi

4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek atensi, dan keramahan para karyawan kontak. Seperti resepsionis, operator telepon, bell person, teller bank, dan lain-lain.
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan dan biaya layanan.
7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
8. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*, keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan regular.
10. Bukti Fisik (*tangible*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan seperti (kartu bisnis, kop surat dan lain-lain).

### **I.5.2 Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan *Libqual***

Berdasarkan pendapat Parasuraman, et al. (1985) mengenai pengukuran kualitas layanan yang dikenal sebagai SERVQUAL, pada tahun 1999 *Association of Research Library (ARL)* menyetujui dalam mengembangkan dan memodifikasi menjadi Library Quality atau yang lebih dikenal dengan istilah *LibQual*. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini telah digunakan hamper seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, United Kingdom dan Australia.

*LibQual* merupakan sebuah survey market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. *LibQual* juga merupakan penelitian dan proyek pengembangan yang digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas layanan perpustakaan dan bisa digunakan untuk menciptakan perencanaan alat penilaian kualitas secara lokal pada institusi perpustakaan tersebut. (Boykin, et.al., 2002)

Karakteristik dalam kualitas layanan diperpustakaan atau dikenal dengan istilah (*Library Quality*) *LibQual* yang dikembangkan oleh *Association of Research Library (ARL)* dan *Texas A&M University (TAMU)* pada tahun 2003 adalah sebagai berikut : (Cook et al.,2003).

### 1. *Affect of Service*

Merupakan penilaian terhadap aspek pustakawan dari perpustakaan. Dimensi ini meliputi.

#### a. *Empathy*

Sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemakai datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi.

#### b. *Responsiveness*

Salah satu kemampuan seorang pustakawan adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemakai akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya. Pengguna sangat mengharapkan adanya daya tanggap yang cepat dari pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dicarinya.

c. *Assurance*

Jaminan antara lain merupakan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pemakai, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Hal ini dapat ditunjukkan kepada pengguna perpustakaan sekolah dengan cara petugas memiliki pengetahuan, wawasan, kemampuan dan kesopanan dalam melayani pengguna. Kepercayaan diri dari pustakawan dapat menumbuhkan rasa percaya pengguna melalui kinerja pustakawan.

d. *Reliability*

Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Mudah diakses dan dimanfaatkan oleh semua pengguna serta dapat diandalkan.

2. *Information Control*

Dimensi ini menyangkut tentang proses pengguna dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan (penelusuran informasi) dalam format yang dipilih, ketersediaan koleksi yang memadai (*scope of content*), kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi koleksi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualisasi (*timeliness*), ketiadaan hambatan dalam mendapatkan akses informasi pada saat dibutuhkan,

peralatan (equipment), kenyamanan (convenience), dan kepercayaan diri (*self reliance*)

### 3. *Library as place*

Perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam *ServQual*.

#### a. *Utilitarian Space*

Kemampuan perpustakaan sebagai tempat untuk berbagai aktivitas yang sesuai dengan keinginan pengguna, dimana perpustakaan sebagai tempat diskusi bagi pelajar.

#### b. *Symbol*

Perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau symbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting dan diingat keberadaannya ketika pengguna membutuhkan informasi yang penting. Kekuatan symbol ini mempengaruhi kekuatan eksistensi perpustakaan dalam penilaian pengguna.

#### c. *Refuge*

Fokus perpustakaan dalam memberikan layanan prima mencakup keadaan tempat dan ruangan yang aman, nyaman, dan bersih. Desain dan pemilihan furniture serta dari penataan ruangan merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Penggunaan konsultan desain interior maupun eksterior dalam skala tertentu jauh membuat lebih efektif dan

efisien.Keadaan demikian dapat membuat pengguna merasa nyaman serta mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung dan betah di dalam perpustakaan.

LibQual dapat juga di gunakan untuk mengkaji suatu proses, dimana dengan mengumpulkan data dari suatu proses tersebut merupakan metode yang paling efisien dalam mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana yang perlu diperbaiki dan mana yang perlu di tingkatkan. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan kinerja dan dapat di kaji dalam tujuan memfokuskan layanan pada pengguna. LibQual berguna pula sebagai sarana untuk mendengarkan suara pengguna apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Adapun tujuan dari LibQual bagi perpustakaan antara lain:

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan.
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding.

5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
6. Meningkatkan keterampilan analitis staf perpustakaan dan kemampuan untuk menginterpretasi (<http://www.libqual.org>)

### **I.5.3 Sekolah Inklusi**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1996), sekolah adalah bangunan atau lembaga untuk belajar dan memberi pelajaran, misalnya menurut tingkatannya ada sekolah dasar, sekolah menengah, sekolah lanjutan, sekolah tinggi; sedangkan menurut pelajarannya ada sekolah dagang, sekolah guru, sekolah teknik dan lain-lain.

Menurut Mukhtar dan Suparto (2003), sekolah dapat didefinisikan sebagai lembaga yang mengelola sumber daya masyarakat dengan menghadirkan kelompok-kelompok umur tertentu dalam ruang-ruang kelas yang dipimpin oleh seorang guru untuk mempelajari kurikulum-kurikulum yang bertingkat. Sekolah secara berangsur-angsur dapat mengubah anak menjadi orang dewasa yang bertanggung jawab.

Menurut Idris (1981), sekolah adalah suatu lembaga dengan organisasi yang tersusun rapi. Segala aktivitasnya direncanakan dengan sengaja yang disebut dengan kurikulum.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sekolah adalah lembaga formal dengan perencanaan yang tersusun rapi atau yang disebut dengan kurikulum dan bertujuan untuk tempat pembelajaran dengan menghadirkan kelompok usia tertentu mulai dari tingkatan pendidikan dasar, menengah dan tinggi dalam ruang-ruang kelas yang dipimpin oleh seorang guru.

Pendidikan inklusi adalah bentuk penyelenggaraan pendidikan yang menyatukan anak-anak berkebutuhan khusus dengan anak-anak normal pada umumnya untuk belajar.

Pendidikan inklusi adalah sebuah pelayanan pendidikan bagi peserta didik yang mempunyai kebutuhan pendidikan khusus di sekolah reguler ( SD, SMP, SMU, dan SMK) yang tergolong luar biasa baik dalam arti kelainan, lamban belajar maupun berkesulitan belajar lainnya. (Lay Kekeh Marthan, 2007:145)

Pendidikan inklusi berarti bahwa pendidikan yang dipandang sebagai cara mengembangkan individu yang memiliki keragaman. Anak sudah tidak lagi dibeda-bedakan berdasarkan karakteristik tertentu dan tidak ada diskriminasi antara anak yang berkebutuhan khusus dengan anak reguler, dengan demikian berarti semua anak berada dalam satu sistem pendidikan yang sama. Oleh karena itu tujuan dari pendidikan yang paling penting adalah

meminimalisir hambatan ketika proses belajar berlangsung dan memenuhi kebutuhan anak dalam belajar. Setiap anak diterima sebagaimana adanya, ditumbuhkan harga dirinya, dan mengembangkan motivasi belajar sehingga setiap anak dapat berkembang secara optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki setiap masing-masing anak.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sekolah inklusi merupakan institusi atau lembaga pendidikan yang bisa mengikutsertakan anak-anak yang dalam hal ini berkebutuhan khusus pada tingkat tertentu yang menuntut ilmu dengan anak-anak normal dalam kelas reguler secara bersama-sama yang dianggap masih dapat mengikuti kegiatan anak-anak lain meski mempunyai berbagai macam keterbatasan yang dimiliki bersama-sama dan mendapatkan pelayanan pendidikan di sekolah reguler (SD, SMP, SMU, maupun SMK)

#### **I.5.4 Siswa Inklusi**

Siswa inklusi merupakan obyek utama dalam penelitian ini. Siswa adalah siapa saja yang terdaftar sebagai obyek didik disuatu lembaga pendidikan. Siswa ini adalah anak didik yang harus dikembangkan kemampuannya oleh sekolah untuk menjadi pribadi yang siap untuk berada di lingkungan masyarakat.

Inklusi berasal dari kata inclusion yang berarti penyatuan, dapat berarti pula bahwa tujuan pendidikan bagi siswa yang memiliki hambatan, keterlibatan yang sebenarnya dari tiap anak dalam kehidupan sekolah yang menyeluruh. (Balqis Nabila, 2011)

Sekolah inklusi menggabungkan siswa normal dan siswa yang berkebutuhan khusus dalam satu kelas. Siswa yang berkebutuhan khusus diharapkan dapat berinteraksi dengan siswa normal sehingga nantinya mereka bisa berkomunikasi dengan baik dan mereka dapat hidup mandiri.

Siswa inklusi adalah anak berkebutuhan khusus yang ikut serta belajar di kelas umum atau kelas biasa dengan anak-anak lainnya, seperti anak yang memiliki kesulitan mendengar, melihat, yang tidak dapat berjalan atau lebih lamban dalam proses belajar dan juga anak autis.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan definisi siswa inklusi adalah siswa yang berkebutuhan khusus yang menuntut ilmu di sekolah umum dan bergabung dengan siswa yang normal sehingga nantinya mereka bisa mempunyai kemampuan yang sama atau bahkan lebih dari mereka yang normal.

Siswa inklusi yang ada dalam penelitian ini meliputi:

a. Tuna Rungu

Istilah tuna rungu diambil dari kata “Tuna” dan “Rungu”. Tuna artinya kurang dan rungu artinya pendengaran. Orang atau anak dikatakan tuna rungu apabila ia tidak mampu mendengar atau kurang mampu mendengar suara (Somad, 1996:26)

Andreas Dwiosumarto dalam seminar ketunarunguan di Bandung (1988) mengemukakan “Tunarungu dapat diartikan sebagai suatu keadaan kehilangan pendengaran yang mengakibatkan seseorang tidak dapat menangkap berbagai perangsang terutama melalui indera pendengaran (Somad, 1996:27)

Pada umumnya klasifikasi tunarungu dibagi atas dua golongan atau kelompok besar yaitu tuli dan kurang dengar. *Orang tuli* adalah seseorang yang mengalami kehilangan kemampuan mendengar sehingga menghambat proses informasi bahasa melalui pendengaran, baik ini memakai ataupun tidak memakai alat bantu mendengar. *Orang kurang dengar* adalah seseorang yang mengalami kehilangan sebagian kemampuan mendengar akan tetapi ia masih punya sisa pendengaran dan pemakaian alat bantu pendengaran memungkinkan keberhasilan serta membantu proses informasi bahasa melalui pendengaran (Somad, 1996:29)

Klasifikasi anak tunarungu menurut Samuel A. Kirk dalam Somad, 1996:

1. 0 dB : Menunjukkan pendengaran yang optimal
2. 0 - 36 dB :Menunjukkan seseorang masih mempunyai pendengaran yang normal
3. 27 – 40 dB :Mempunyai kesulitan mendengar bunyi-bunyi yang jauh, membutuhkan tempat duduk yang strategis letaknya dan memerlukan terapi bicara (tergolong tuna rungu ringan)
4. 41 – 55 dB :Mengerti bahasa percakapan, tidak dapat mengikuti diskusi kelas, membutuhkan alat bantu dengar dan terapi bicara (tergolong tunarungu sedang).
5. 56 -70 dB :Hanya bisa mendengar suara dari jarak yang dekat, masih mempunyai sisa pendengaran untuk belajar bahasa dan bicara dengan menggunakan alat bantu mendengar serta dengan cara yang khusus (tergolong tunarungu agak berat).
6. 71 – 90 dB :Hanya bias mendengar bunyi yang sangat dekat, kadang-kadang dianggap tuli, membutuhkan pendidikan luar biasa yang intensif, membutuhkan

alat bantu dengar dan latihan bicara secara khusus (tergolong tunarungu berat).

7. 91 dB keatas :Mungkin sadar akan adanya suara atau getaran. Banyak tergantung pada penglihatan daripada pendengaran untuk proses menerima informasi, dan yang bersangkutan dianggap tuli (tergolong tunarungu berat sekali). (Somad, 1996:29)

Menurut Somad dalam buku Ortopedagogik Anak Tunarungu, berdasarkan beberapa batasan yang dikemukakan oleh para ahli tentang pengertian anak tunarungu, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian tunarungu adalah seseorang yang mengalami kekurangan atau kehilangan kemampuan mendengar baik sebagian atau seluruh alat pendengaran, sehingga ia tidak dapat menggunakan alat pendengarannya dalam kehidupan sehari-hari yang membawa dampak terhadap kehidupannya secara kompleks. (Somad, 1996:27)

#### b. Slow Learner

Slow learning yaitu suatu istilah nonteknis yang dengan berbagai cara dikenakan pada anak-anak yang sedikit terbelakang secara mental, atau yang berkembang lebih lambat daripada kecepatan normal. (Chaplin, 2005 : 468)

Mengidentifikasi ciri-ciri siswa yang lambat belajar ditinjau dari segi proses belajar-mengajar adalah:

1. Lambat di dalam mengamati dan mereaksi peristiwa yang terjadi pada lingkungan.
2. .Jarang mengajukan pertanyaan dan kurang berkeinginan untuk mengikuti jawabannya.
3. Kurang memperlihatkan bahkan tidak menaruh perhatian terhadap apa dan bagaimana pekerjaan itu dikerjakan.
4. Lebih banyak menggunakan daya ingatan (hafalan) daripada logika (reasoning).
5. Tidak dapat menggunakan cara menghubungkan bagaimana pengetahuan yang satu dengan pengetahuan lainnya dalam berpikir.
6. .Kurang lancar, tidak jelas dan tidak tepat dalam menggunakan bahasa.
7. Banyak bergantung pada guru dan orang tua di dalam membuktikan ilmu pengetahuan.
8. Sangat lambat dalam memahami konsep-konsep abstrak.
9. Memperoleh kesulitan dalam mentransfer pengetahuan dari satu bidang ke bidang lain.
10. Lebih banyak mengambil jalan coba salah daripada menggunakan logika dalam pemecahan masalah.
11. Tidak sanggup membuat generalisasi dan mengambil kesimpulan.
12. Miskin daya ingat dalam setiap bentuk kegiatan belajar.

13. Memperlihatkan kelemahan dalam tulisan walaupun menggunakan kata-kata mudah dan sederhana.
14. Memiliki kelemahan di dalam mengerjakan tugas-tugas belajar apalagi tugas-tugas yang harus dikerjakan secara bebas. (Cece Wijaya:2007)

c. Tuna Daksa

Menurut Sutjihati Somantri, bahwa tunadaksa adalah suatu keadaan rusak atau terganggu sebagai akibat gangguan bentuk atau hambatan pada tulang, otot dan sendi dalam fungsinya yang normal. Kondisi ini dapat disebabkan oleh penyakit, kecelakaan atau dapat juga disebabkan oleh pembawaan sejak lahir (Sutjihati Somantri, 121:2006).

Menurut Direktorat Pendidikan Luar Biasa (dalam Batti, 2009), istilah yang sering digunakan untuk menyebut anak tuna daksa adalah anak yang memiliki cacat fisik, tubuh atau cacat orthopedi. Dalam bahasa asing sering kali dijumpai istilah *crippled*, *physically handicapped*, *physically disabled* dan sebagainya. Keragaman istilah yang dikemukakan untuk menyebutkan tunadaksa tergantung dari kesenangan atau alasan tertentu dari para ahli yang bersangkutan. Meskipun istilah yang dikemukakan berbeda-beda, tapi secara material pada dasarnya memiliki makna yang sama.

Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan tuna daksa adalah mereka yang memiliki cacat tubuh yang disebabkan pembawaan sejak lahir, penyakit dan kecelakaan.

## **I.6 Perumusan Hipotesis**

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Hipotesis didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2011:84). Dalam penelitian ini menduga ada perbedaan yang signifikankualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo. Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1.  $H_0$  = tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo
2.  $H_1$  = terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

## I.7 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah penarikan batasan dalam penelitian yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas dan tegas. Dalam hal ini peneliti mengidentifikasi variabel dengan konsep:

### 1.7.1 Kualitas Layanan

Layanan merupakan proses interaksi antara petugas dan pengguna jasa. Misalnya layanan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan. Layanan yang diberikan petugas kepada pengguna tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan. Pengguna yang memanfaatkan layanan tersebut dapat menilai kualitas layanan diberikan oleh suatu lembaga tersebut sesuai dengan apa yang pengguna bisa merasakan.

Kualitas layanan dimulai dari tiga aspek antara lain:

#### 1. *Affect of service*

Kualitas layanan yang lebih menekankan pada layanan yang diberikan langsung kepada pengguna dari petugas perpustakaan atau pustakawan.

##### a. *Empathy*

Rasa empati dimana memahami masalah, mengetahui keluhan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan dengan baik. Hubungan emosional yang terjalin antara petugas dengan

pengguna yaitu sikap, respon dan tindakan petugas dapat merasakan apa yang dirasakan oleh pengguna dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, pemberian perhatian, pemahaman pada kebutuhan pengguna.

b. *Responsiveness*

Kemampuan petugas untuk merespon permintaan pengguna. Karakteristik kecocokan layanan dalam kecepatan respon petugas dalam menanggapi kebutuhan pengguna serta cepat dan tepat membantu pengguna yang membutuhkan bantuan dalam kesulitan.

c. *Assurance*

Mencakup kemampuan, kesopanan, professional, sifat yang dapat dipercaya dan komunikasi yang cakap serta pemenuhan janji yang dimiliki petugas layanan sehingga pengguna akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan dan pengguna tidak merasa ragu terhadap informasi yang diberikan oleh petugas.

d. *Reliability*

Kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan atau keandalan petugas untuk memberikan layanan yang akurat, penyampaian jasa sesuai

kesepakatan tepat waktu dan memuaskan serta konsistensi petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan dan keinginan pengguna.

## 2. *Information Control*

Berkaitan dengan kelengkapan koleksi dan kemudahan menemukan koleksi yang dibutuhkan serta adanya peralatan yang sesuai dan dengan didukung petunjuk yang jelas sehingga memudahkan pengguna mengakses informasi yang dibutuhkan.

## 3. *Library as Place*

Secara kasat mata perpustakaan dinilai berdasarkan fisik, fasilitas, peralatan, perlengkapan, staff/pegawai dan bahan komunikasi lain. Namun konsep perpustakaan berkembang bukan hanya berkulat dalam hal seperti ini, melainkan berkembang ke arah perpustakaan sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan pengguna sebagai ruang yang bermanfaat untuk belajar, diskusi, berkolaborasi belajar dan mengembangkan diri bagi pelajar. Selain itu perpustakaan sebagai lambang yang memberikan ruang untuk menyenangkan pengguna.

### a. *Utilitarian Space*

Perpustakaan berkontribusi menyediakan fasilitas yang baik untuk mendukung pengguna dalam berbagai aktivitasnya terutama pemenuhan kebutuhan informasinya. Dimana fasilitas dan ruang

ini sangat dimungkinkan untuk dimanfaatkan sebagai tempat belajar, berdiskusi dan proses pengembangan diri dari pengguna

b. *Symbol*

Perpustakaan sebagai lambang atau simbol yang memiliki ciri khas bahwa tempat tersebut merupakan sarana yang baik dan cocok untuk mencari informasi yang dibutuhkan dan beraktivitas. Kekuatan symbol ini mempengaruhi kekuatan eksistensi perpustakaan dalam penilaian pengguna.

c. *Refuge*

Perpustakaan sebagai tempat yang memberikan rasa aman, teduh, nyaman sehingga bisa memberikan pelayanan prima kepada pengguna. Keadaan demikian dapat membuat pengguna merasa betah dan nyaman berada di dalam perpustakaan. Selain itu dalam hal pemilihan desain tata ruang dan furniture juga perlu diperhatikan.

### **1.7.2 Sekolah Inklusi**

Sekolah yang menggabungkan siswa berkebutuhan khusus dengan siswa normal. Sekolah menyediakan program pendidikan yang layak yang sesuai dengan kemampuan siswanya dan diharapkan bisa memberikan fasilitas yang layak bagi mereka yang berkebutuhan khusus.

### 1.7.3 Siswa Inklusi

Siswa yang berkebutuhan khusus adalah siswa yang memiliki kecacatan yang bersekolah di sekolah umum dan belajar dengan siswa normal.

## I.8 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar Saifuddin, 2005:72). Definisi operasional dalam penelitian ini terdiri dari:

### I. *Affect of Service*

#### a. *Empathy*

1. Ketersediaan petugas dalam menerima keluhan
2. Sikap petugas dalam melayani pengguna
3. Perhatian petugas kepada pengguna yang mengakses informasi
4. Kemampuan petugas dalam mengingat dan mengenal pengguna
5. Penerapan 3S kepada pengguna

#### b. *Responsiveness*

1. Usaha petugas dalam melayani pengguna
2. Kecepatan petugas dalam melayani pengguna
3. Pelayanan petugas kepada pengguna secara benar dalam mencari buku

**c. Assurance**

1. Sikap petugas dalam memberikan layanan
2. Kesopanan petugas dalam memberikan layanan
3. *Performance* petugas dalam memberikan layanan
4. Kejelasan informasi yang disampaikan petugas kepada pengguna
5. Petugas bersifat jujur dan dapat dipercaya

**d. Reliability**

1. Petugas memiliki berpengetahuan cukup serta mampu menjawab pertanyaan pengguna dengan baik.
2. Petugas memberikan pengetahuan tambahan kepada pengguna
3. Pengarahan secara alternatif dari petugas jika buku yang dibutuhkan pengguna tidak tersedia
4. Kinerja petugas dalam mengolah buku secara teliti
5. Kinerja petugas menata buku secara rapi dapat memudahkan mencari buku

**II. Information Control**

1. Kelengkapan koleksi buku yang tersedia di perpustakaan
2. Keanekaragaman koleksi buku di perpustakaan
3. Penilaian kondisi fisik koleksi bahan pustaka
4. Keterbaruan informasi dan buku di perpustakaan
5. Ketersediaan dan kesesuaian dalam satu judul koleksi buku di perpustakaan

6. Penataan koleksi buku
7. Penataan koleksi buku berdasarkan nomor klasifikasi
8. Adanya petunjuk nomor klasifikasi dalam rak (tempat koleksi buku)
9. Adanya *user education* dalam pemanfaatan fasilitas layanan
10. Penerapan kebijakan peminjaman buku yang jelas di perpustakaan
11. Penerapan kebijakan pengembalian buku yang jelas di perpustakaan
12. Penerapan kebijakan perpanjangan buku yang jelas di perpustakaan
13. Penerapan kebijakan hukuman jika terlambat mengembalikan buku di perpustakaan
14. Adanya katalog di perpustakaan
15. Penerapan batas jumlah buku yang dipinjam di perpustakaan
16. Penerapan batas waktu buku yang dipinjam di perpustakaan
17. Adanya koleksi non buku
18. Adanya layanan internet dan wifi

### **III. *Library as Place***

#### **a. *Utilitarian Space***

1. Perpustakaan sebagai tempat mengerjakan tugas
2. Perpustakaan sebagai tempat berdiskusi
3. Perpustakaan sebagai tempat menenangkan
4. Perpustakaan sebagai tempat belajar
5. Perpustakaan sebagai tempat kegiatan budaya membaca

**b. *Symbol***

1. Keberadaan perpustakaan bagi pengguna
2. Penilaian tentang perpustakaan bagi pengguna

**c. *Refuge***

1. Lokasi perpustakaan yang strategis
2. Penilaian pengguna terhadap kebersihan perpustakaan
3. Penilaian kondisi fisik sarana penunjang computer
4. Penilaian sarana penunjang rak sepatu perpustakaan
5. Penilaian terhadap warna perpustakaan
6. Penilaian meja dan kursi perpustakaan
7. Penilaian penerangan cahaya matahari di perpustakaan
8. Penilaian penerangan lampu perpustakaan
9. Penilaian pengguna terhadap aroma perpustakaan
10. Penilaian pengguna terhadap sirkulasi udara perpustakaan
11. Pembenahan yang dilakukan perpustakaan sehingga memberi kesan tempat yang sejuk

## **I.9 Metode Dan Prosedur Penelitian**

### **I.9.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif karena pada penelitian ini berlandaskan pada realitas, gejala, fenomena yang konkrit, teramati dan terukur sebelumnya. Penelitian ini akan mengukur perbedaan kualitas layanan perpustakaan sekolah di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo.

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatif yang pada dasarnya akan menguji hipotesis dengan tujuan melakukan analisis komparasi atau perbedaan pada sampel populasi dengan kata lain, penelitian ini ingin mengetahui perbedaan dengan kata lain penelitian ini ingin mengetahui perbedaan diantara dua kelompok sampel atau lebih (Hasan, 2006 : 116). Penelitian ini mengambil sampel anak berkebutuhan khusus pada SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yang bertujuan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data (Singarimbun, 1989 :3). Dalam penelitian ini akan membedakan dua kelompok sampel sekaligus.

### **I.9.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di dua tempat yaitu:

- a. Perpustakaan SMPN 29 Surabaya terletak di Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No. 4 Surabaya karena dengan pertimbangan salah satu SMP di Kota Surabaya yang dipercaya oleh Dinas Pendidikan dan Pemerintah Kota Surabaya untuk ditunjuk sebagai sekolah perintisan pelaksana pendidikan inklusi pada tahun 2009
- b. Perpustakaan SMPN 4 Sidoarjo terletak di Jl. Suko Kecamatan Sidoarjo dengan pertimbangan sebagai salah satu SMP di Sidoarjo ditunjuk sebagai sekolah inklusi pada tahun 2009 serta banyak dikunjungi peneliti luar negeri. Sehingga dapat dilakukan perbedaan kualitas layanan perpustakaan anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dan SMP N4 Sidoarjo.

### **I.9.3 Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:61). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa

inklusi kelas 7, 8, dan 9 yang terdapat di SMPN 29 Surabaya yang berjumlah 35 responden dan SMPN 4 Sidoarjo berjumlah 35 responden.

#### **I.9.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2011:62). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya maka dapat diasumsikan pula bahwa jumlah anggota sampel relative kecil. Teknik sampling ini memiliki tahapan dalam pengambilan total sampel ini adalah:

1. Mengumpulkan informasi tentang anggota sampel yang akan di data dan menyusun daftar anggota sampel tersebut mulai dari nama dan status berkebutuhan khusus.
2. Tidak perlu membuat kerangka sampling karena semua anggota sampel akan dijadikan sebagai sampel penelitian
3. Penyebaran kuesioner sebagai alat ukur kualitas layanan perpustakaan sekolah inklusi antara SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo.

### I.9.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang utama untuk mengukur perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo. Pertanyaan dalam kuisisioner tersebut disusun oleh peneliti secara sistematis dan terstruktur, dengan pendekatan tipe pertanyaan tertutup dimana jawaban yang disediakan sudah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti dan responden tidak diberi kesempatan memberikan jawaban lain. Dalam penelitian ini, jawaban setiap item pertanyaan kuisisioner menggunakan metode Skala Likert, yaitu skala yang mempunyai gradasi jawaban dari sangat positif hingga sangat negative yang bertujuan ingin mengukur perbedaan yang signifikan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan gradasi jawaban yang nantinya akan diangkakan dengan skor 1 sampai dengan 4.

**Tabel I.1 Klasifikasi Skoring**

<b>Klasifikasi Skoring</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat tidak setuju	1

### I.9.6 Teknik Pengambilan Data

Teknik Pengambilan data pada penelitian ini dengan 2 cara:

1. Pengumpulan data primer teknik pengumpulan data dan informasi yang diambil dari sumber di lapangan yaitu siswa berkebutuhan khusus pada SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo. Pengumpulan data primer dihimpun oleh peneliti dengan menggunakan kuisisioner dengan tipe pertanyaan tertutup. Data primer digunakan oleh peneliti untuk analisis data.
2. Pengumpulan data sekunder, teknik pengumpulan data yang diperoleh oleh peneliti dari lembaga atau institusi terkait yaitu dari SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo.
  - Pengumpulan data sekunder dengan cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui obyek yang akan diteliti (populasi atau sample) yaitu siswa berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo yang nantinya digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan gambaran umum lokasi penelitian.
  - Pengumpulan data sekunder dengan cara pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menggunakan informasi dan data yang terdapat pada laporan hasil penelitian

sebelumnya, buku, jurnal, artikel, internet, teori para ahli, karya tulis dan sebagainya.

## **1.9.7 Rancangan Analisis**

### **1.9.7.1 Teknik Pengolahan Data**

Setelah dilakukan penyebaran kuisioner ke responden yaitu siswa berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo maka langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisis data dengan menggunakan teknik pengolahan dan analisis data. Pengolahan data dalam penelitian ini merupakan kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data melalui kuisioner dilaksanakan atau dihimpun dari lapangan. Dalam penelitian ini kegiatan pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahapan:

1. Tahap memeriksa (*editing*).

Sebelum melakukan pengolahan data, maka dalam penelitian ini data yang telah dihimpun di lapangan sebelumnya perlu diperiksa atau dicek terlebih dahulu terhadap kebenaran data yang masuk, karena ada kemungkinan data yang dikumpulkan terjadi kesalahan dan meragukan. Proses editing dalam penelitian ini yaitu, pertama memberi identitas pada instrument penelitian (kuisioner) yang telah terjawab. Kemudian memeriksa satu per satu lembaran instrument pengumpulan data, kemudian memeriksa poin-poin

jawaban tersedia artinya apakah responden telah menjawab seluruh pertanyaan yang telah tersedia (Bungin, 2001:182).

## 2. Tahap *Coding*

Tahap *coding* merupakan pemberian kode-kode pada tiap-tiap jawaban responden dalam kategori yang sama, sehingga hasil coding dapat digunakan untuk kegiatan tahapberikutnya. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka/huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi. Tujuan *coding* dalam penelitian ini adalah untuk memudahkan pengelompokan data berdasarkan kriteria tertentu. *Coding* yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Karakteristik Responden
  - a. Kode Jenis Kelamin

**Tabel I.2 Kode Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Kode
Laki-Laki	1
Perempuan	2

2. Kode Siswa Berkebutuhan Khusus

**Tabel I.3 Kode Kriteria Siswa Berkebutuhan khusus**

Kriteria Siswa Berkebutuhan Khusus	Kode
Tuna Rungu	1
Slow Learner	2
Tuna Daksa	3

### 3. Kode Kelas Pendidikan Siswa

**Tabel I.4 Kode Kelas Pendidikan Siswa**

Kelas	Kode
7 (Tujuh)	1
8 (Delapan)	2
9 (Sembilan)	3

### 4. Tingkat Kualitas Layanan

Skala yang digunakan dalam penelitian ini ialah Skala Likert, untuk menentukan jawaban yang diangkat dengan skor 1 sampai dengan 4, yaitu dengan adanya klasifikasi jawaban sebagai berikut :

**Tabel I.5 Kode Kriteria Jawaban**

Klasifikasi Skoring	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3. Tahap Tabulasi

Tahap tabulasi dalam penelitian ini akan digunakan sebagai pengelompokkan data kedalam table frekuensi untuk setiap karakteristik dari responden dan untuk setiap pertanyaan atau indicator motivasi kualitas layanan perpustakaan. Tabulasi menghasilkan data yang tampak ringkas dan mudah untuk dibaca serta mudah untuk dipahami. Bentuk table yang digunakan dalam pengolahan data

penelitian ini adalah bentuk table data yaitu penyajian data dalam bentuk kumpulan angka-angka yang disusun menurut katagori-katagori tertentu dalam suatu daftar.

### **I.9.8 Teknik Analisis Data**

Data yang telah terkumpul dicek ulang untuk meyakinkan bahwa data yang akan diuji tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Tahap analisa data merupakan bagian yang penting dalam metode ilmiah. Dengan dilakukannya analisa data maka hipotesis dapat diuji dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Menurut Hasan (2004) salah satu bentuk analisa data adalah analisis kuantitatif, yang arti bahwa alat analisis yang digunakan bersifat kuantitatif

#### **1.9.8.1 Uji Normalitas Data**

Dalam penelitian ini, uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan metode penelitian yang diajukan atau sebelum metode statistik diterapkan. Tujuan dari uji normalitas data adalah untuk mengetahui distribusi data dalam variabel kualitas layanan perpustakaan yang akan digunakan dalam penelitian ini. Dan data hasil penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan dikatakan baik jika data tersebut berdistribusi normal (mean, modus dan median). Untuk pengujian normalitas hasil temuan data menggunakan bantuan SPSS

22.00 for windows yang selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dengan memeriksa uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, yang mana pengambilan keputusan untuk menguji distribusi normalitas data adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Signifikansi (nilai probabilitas)  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal
- Jika nilai Signifikansi (nilai probabilitas)  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal

Uji kenormalan distribusi data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan keterangan bila terdapat taraf signifikansi (probabilitas)  $> 0,05$  (0,125 dan 0,066 lebih besar dari 0,05) maka dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Maka sebaliknya, menurut Ghozali (2009) bila data tersebut tidak berdistribusi normal maka disarankan menggunakan *Independent Sample Mann-Whitney Test*.

#### **1.9.8.2 Uji *Independent Sample T-Test***

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan dua kelompok sampel yang masing-masing berbeda sehingga ada indikasi untuk mengarahkan peneliti untuk menggunakan metode uji

statistik yaitu *Independent Sample T-Test* (Ghozali, 2009). Uji ini untuk mengetahui perbedaan rata-rata dua kelompok/populasi.

*Independent Sample T-Test* ini memiliki asumsi atau syarat yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Datanya berdistribusi normal
2. Kedua kelompok data adalah independen (bebas)
3. Variabel yang dihubungkan berbentuk numeric dan kategorik

### **I.9.8.3 Uji Validitas dan Realibilitas**

- **Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2009) bahwa validitas merupakan instrumen atau alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu instrument mungkin tepat untuk mengukur suatu obyek, namun belum tentu cermat. Sehingga kecermatan yang dimaksud disini adalah instrumen tersebut harus mampu memberikan gambaran yang cermat perihal data (memberikan gambaran tentang perbedaan yang sekecil-kecilnya antara obyek yang satu dengan obyek yang lainnya). Penelitian ini menggunakan *Pearson Product Moment*, yaitu mengkorelasi skor masing-masing setiap poin pertanyaan dengan skor total variabelnya. Pengujian validitas menggunakan *Cronbach's Alpha* (koefisien alfa) dengan

bantuan komputer atau laptop yang memiliki program *SPSS 22 forWindows*.  $r_{\text{tabel}}$  didapat dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 5% dengan derajat kebebasan ( $db$ ) = 70, ( $n_1 + n_2 - 2$ ) maka  $r_{(\alpha)(db)}$  diperoleh sebesar 0,291 (dari tabel *r Product Moment*).

Keputusan uji validitas diambil bilamana :

- Skor korelasi total  $> 0,239$  (*level of significant*) maka pertanyaan tersebut valid.
- Skor korelasi total  $< 0,239$  (*level of significant*) maka pertanyaan tersebut tidak valid.

- **Uji Reliabilitas**

Menurut Ghozali (2009) bahwa reliabilitas merupakan instrumen atau alat ukur yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama, yang artinya bahwa uji reliabilitas berguna untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tersebut handal, dengan begitu data yang diperoleh akan selalu konsisten. Dalam hal ini, pengukurannya menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* (koefisien alfa), dimana dapat dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai koefisien alfa lebih dari 0,60. Artinya apabila koefisien alfa yang dihasilkan lebih dari 0,60 maka data tersebut dapat dikatakan reliabel.

Untuk menentukan nilai rata-rata (mean) dalam daftar pada setiap poin pertanyaan, maka menurut Ghozali (2009) terlebih dahulu menentukan interval kelasnya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$i = r / k$$

Keterangan :  $i$  = interval kelas

$r$  = *range* (wilayah) = skala tertinggi – skala terendah

$k$  = jumlah kelas

Maka akan didapatkan nilai sebagai berikut :

$$i = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Dengan interval kelas 0,75 kemudian disusun kriteria penilaian kualitas layanan sebagai mean dari skor interval yang disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel I.6 Mean dari Skor Interval (Karakteristik Penilaian Kualitas Layanan)**

<b>Interval</b>	<b>Penilaian Terhadap Kualitas Layanan</b>	<b>Kode</b>
3,28 - 4,03	Sangat Baik	4
2,52 - 3,27	Baik	3
1,76 - 2,51	Buruk	2
1,00 - 1,75	Sangat Buruk	1

- Analisa Data Komparasi Dua Sampel Independen

Adapun langkah-langkah yang perlu diperhatikan, antara lain sebagai berikut :

1. Menentukan Karakteristik Data Penelitian

Karakteristik data penelitian ditinjau dari hasil uji normalitas data dengan menggunakan bantuan *SPSS 22 for Windows*. Dimana dalam penelitian ini menguji sampel yang tidak berkorelasi pada kelompok SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo.

2. Menentukan Hipotesis

Pada penelitian ini memiliki tujuan antara lain untuk mengukur perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo dengan membandingkan dua jenis kelompok sampel yang berbeda satu sama lain. Pada penelitian ini terdapat asumsi (dugaan) bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok sampel tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- $H_0$  = tidak terdapat perbedaan yang kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo

- $H_1$  = terdapat perbedaan yang kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo

### 3. Menentukan Taraf Signifikansi

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05) dengan pengujian dua arah (*2-tailed*) dengan derajat kebebasan  $db = n_1 + n_2 - 2$ .

### 4. Menentukan Kriteria Pengambilan Keputusan

Penelitian ini menentukan penerimaan atau penolakan hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

- $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak apabila  $t_0 \leq t_{(\alpha)(db)}$
- $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima apabila  $t_0 > t_{(\alpha)(db)}$

### 5. Menentukan Nilai Uji Statistik

Dilihat pada data yang didapat mempunyai karakteristik yaitu, bila data mempunyai distribusi normal maka statistik yang digunakan adalah statistik parametrik. Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan dua kelompok sampel yang masing-masing berbeda sehingga ada indikasi untuk mengarahkan peneliti untuk menggunakan metode statistik *Independent Sample T-Test*. Uji ini untuk mengetahui perbedaan rata-rata dua kelompok/populasi

*Independent Sample T-Test* ini memiliki asumsi atau syarat yang harus dipenuhi, yaitu :

- Datanya berdistribusi normal
- Kedua kelompok data adalah independen (bebas)
- Variabel yang dihubungkan berbentuk numerik dan kategorik

*Independent Sample T-Test* tersebut memiliki rumus :

$$t_0 = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{\Sigma X_1^2 - \left(\frac{(\Sigma X_1)^2}{n_1}\right) + \Sigma X_2^2 - \left(\frac{(\Sigma X_2)^2}{n_2}\right)}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{n_1 + n_2}{n_1 \cdot n_2}\right)}$$

Keterangan :

$t_0$  = t hitung

$\bar{X}_1$  = rata-rata kualitas layanan perpustakaan SMPN 29 Surabaya

$\bar{X}_2$  = rata-rata kualitas layanan perpustakaan SMPN 4 Sidoarjo

$\Sigma X_1^2$  = jumlah nilai kualitas layanan perpustakaan SMPN 29 Surabaya

$\Sigma X_2^2$  = jumlah nilai kualitas layanan perpustakaan SMPN 4

Sidoarjo

$n_1$  = jumlah responden SMPN 29 Surabaya

$n_2$  = jumlah responden SMPN 4 Sidoarjo

Jika data berdistribusi tidak normal maka uji statistiknya menggunakan uji *Independent Sample Mann-Withney Test*. *Independent Sample Mann-Withney Test* untuk menguji apakah dua kelompok sampel independen berasal dari populasi yang sama. Ghazali (2009) berpendapat bahwa uji ini merupakan salah satu uji non-parametrik yang kuat dan merupakan cara alternatif dari uji parametrik t-test, bila ingin terhindar dari asumsi t-test maupun ketika pengukuran dalam data lebih lemah dibandingkan ukuran skala interval, dengan rumus sebagai berikut :

$$Z = \frac{w x \pm 0,5 - m(N+1)/2}{\sqrt{mn(N+1)/2}}$$

#### 6. Menentukan Daerah Penolakan atau Penerimaan Hipotesis

Dalam menentukan daerah penolakan dan penerimaan hipotesis penelitian ini, perlu diperhatikan sebagai berikut :

- $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika taraf signifikansi  $> \alpha$  adalah 5% (0,05) yang artinya bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo
- $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jika taraf signifikansi  $\leq \alpha$  adalah 5% (0,05) yang artinya bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo serta untuk mengetahui apakah  $H_0$  diterima atau ditolak yang sekaligus menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Selain dengan teknik analisis yang disebutkan di atas untuk pengolahan data.