

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan pada zaman globalisasi seperti sekarang ini menjadi salah satu kebutuhan wajib bagi umat manusia, karena dengan adanya pendidikan maka manusia akan terhindar dari kebodohan yang juga dapat mengakibatkan kemiskinan. Pentingnya pendidikan menjadikan salah satu hak dan kewajiban bagi warga negara dalam suatu negara dan pemerintah memfasilitasi warga negara untuk mendapatkan pendidikan yang layak, dan di Indonesia sendiri sudah tertulis dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa pendidikan merupakan hak dan kewajiban bagi semua warga negara tanpa terkecuali begitu pula pendidikan difabel, meskipun difabel mempunyai keterbatasan dalam dirinya namun warga negara yang difabel juga harus mendapatkan pendidikan yang layak sama seperti warga negara yang lainnya, namun di Indonesia pendidikan untuk difabel masih belum layak. Minimnya fasilitas pendidikan untuk difabel di Indonesia tidak menyurutkan bagi para difabel di Indonesia untuk terus mengenyam pendidikan bahkan sampai ke perguruan tinggi.

Kementerian Sosial Republik Indonesia per-Desember 2010 menyebutkan jumlah penyandang difabel di Indonesia sebesar 11.580.117 orang yang terdiri dari difabel netra sebanyak 3.474.035 orang, difabel daksa sebanyak 3.010.830 orang, difabel rungu sebanyak 2.547.626 orang, difabel mental sebanyak 1.389.614 orang, dan difabel kronis sebanyak 1.158.012 orang. Berdasarkan data Kementerian Sosial ini menunjukkan bahwa difabel netra memiliki jumlah

terbesar dibandingkan dengan jenis disabilitas lainnya. Contohnya saja di Kota Yogyakarta, pada tahun 2002 berdasarkan data BPS Provinsi DIY penyandang disabilitas berat berjumlah 23.569 jiwa yang sebanyak 61,20% atau 14.424 jiwa adalah penyandang difabel netra (Data Bidang Program Dinas Sosial Provinsi DIY, 2004).

Fenomena hadirnya para mahasiswa difabel netra di perguruan tinggi sungguh merupakan kenyataan yang membesarkan hati. Terlebih fenomena hadirnya mahasiswa difabel netra yang mampu “berselancar” di tengah “ arus dan ombak” perguruan tinggi dan tidak terbayang bagaimana perjuangan mereka menjangkau dan menikmati kehidupan perguruan tinggi di tengah-tengah kondisi masyarakat kampus yang sebagian besar belum “melek” terhadap keberadaan mereka. Cita-cita segelintir kaum difabel netra untuk meraih pendidikan di perguruan tinggi ini bukanlah tidak beralasan. Semangat dan motivasi para difabel netra menemukan salah satu bentuknya dalam perjuangan mereka mencapai dan menikmati perguruan tinggi.

Salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang mempunyai mahasiswa difabel yaitu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Perguruan Tinggi ini setiap tahun menerima mahasiswa difabel, dengan adanya difabel di UIN Sunan Kalijaga membuktikan bahwa difabel dengan keterbatasan dapat meraih pendidikan sampai perguruan tinggi. UIN Sunan Kalijaga melalui Pusat Layanan Difabel (PLD) sudah menggunakan model pendidikan inklusi penuh, dimana mahasiswa difabel belajar bersama dengan mahasiswa normal tanpa ada perbedaan kurikulum. Perkembangan terakhir ini menunjukkan kemajuan yang semakin

menggembirakan. Kenyataan ini justru menuntut perubahan selaras dalam iklim sosial di UIN Sunan Kalijaga. Penyamaan kurikulum bagi difabel dan non difabel dalam aktifitas kuliah bersama, membutuhkan lebih banyak kepedulian dan tanggung jawab sosial dan sekitarnya.

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga merupakan salah satu universitas yang memiliki Pusat Layanan Difabel (PLD). Disinilah salah satu tempat para mahasiswa difabel berkumpul. Pusat Layanan Difabel (PLD) mengusahakan pengadaan sarana belajar dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, namun lembaga ini juga menyediakan informasi dan merekrut mahasiswa yang tidak berkebutuhan khusus agar dapat membantu sebagai relawan. Lembaga ini berperan untuk memfasilitasi terbentuknya kampus sebagai lingkungan belajar yang aksesibel, inklusif dan demokratis dimana perbedaan dan keragaman karakteristik semua mahasiswa diakui dan dihargai.

Keberadaan PLD merupakan sebuah realitas yang membanggakan, meski demikian menurut data PLD sejumlah difabel mampu mengakses perguruan tinggi tanpa adanya kebijakan khusus yang menjamin partisipasi difabel pada pendidikan tinggi. Tercatat ada beberapa mahasiswa difabel netra yang tersebar diberbagai fakultas. Ditemukan bahwa mahasiswa-mahasiswa tersebut harus berjuang mengatasi berbagai hambatan untuk mampu menjalankan fungsi akademik dan sosialnya tanpa dukungan dan layanan formal dari pihak universitas.

Jenjang pendidikan tinggi merupakan jenjang yang paling sulit dijangkau oleh difabel atau penyandang disabilitas, disebabkan berbagai faktor diantaranya

masih banyak kampus yang tidak menerima mahasiswa difabel dengan alasan tidak sehat jasmani dan rohani; masih banyak asumsi yang kuat dikalangan pemegang kebijakan dunia pendidikan bahwa pendidikan tinggi bukan untuk difabel; masih banyak institusi pendidikan tinggi yang tidak aksesibel bagi difabel, baik kurikulum, media pembelajaran, maupun layanan kampus seperti perpustakaan, laboratorium, lembaga bahasa, dan sebagainya; rendahnya kualitas pendidikan difabel pada tingkat pendidikan sebelumnya; sebagian besar dosen belum memahami bagaimana mengajar untuk kelas inklusi bersama difabel; aksesibilitas bangunan bagi difabel masih rendah; belum ada unit layanan difabel di kampus, kecuali di beberapa kampus saja salah satunya di PLD UIN Sunan Kalijaga; mahasiswa umum belum memahami bagaimana berinteraksi dengan mahasiswa difabel; dan masih terjadi diskriminasi dalam proses akademis dan sosial di perguruan tinggi.

Terakhir tercatat 55 mahasiswa difabel di UIN Sunan Kalijaga, yang terdiri dari difabel netra, difabel rungu, difabel daksa, difabel grahita, dan difabel cerebal palsy (PLD UIN Sunan Kalijaga, Juli 2015). Berdasarkan sisa kemampuan penglihatan, difabel netra ini tergolong menjadi dua, yaitu mereka yang buta total (*total blind*) dan mereka yang masih memiliki sebagian kecil penglihatan (*low vision*). Sementara berdasarkan riwayat difabel netra, diantara mereka ada yang difabel netra sejak lahir dan difabel netra pada usia tertentu. Berdasarkan observasi dan wawancara awal peneliti, difabel netra tergolong *total blind* dengan riwayat mengalami difabel netra pada usia tertentu membutuhkan kemampuan penyesuaian diri yang lebih terkendala.

Perpustakaan sebagai organisasi publik memberikan pelayanan informasi kepada siapa saja yang membutuhkan dengan mengutamakan kepuasan pemustaka. Pernyataan tersebut jelas bahwa perpustakaan wajib memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat umum tanpa terkecuali termasuk para penyandang disabilitas atau difabel. Mereka berhak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, oleh karena itu perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang memberikan ruang khusus untuk layanan informasi bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik dengan lebih memperhatikan layanan-layanan ataupun fasilitas-fasilitas yang dapat memudahkan dalam mengakses informasi di perpustakaan, untuk itu perlu adanya layanan dan fasilitas khusus untuk mereka. Orang-orang difabel memang memiliki keterbatasan fisik baik seperti difabel netra, mereka masih dapat memperoleh informasi dengan indra lain yang masih berfungsi. Beberapa media yang masih bisa digunakan sebagai sarana informasi antara lain seperti bahan-bahan koleksi dengan huruf *braille*, kaset, dan CD (*Compact Disk*) dan untuk mendukung kekeluasaan akses informasi, fasilitas-fasilitas juga harus dirancang untuk mempermudah difabel, salah satunya adalah komputer bicara (*talking computer*) bagi penyandang difabel netra. Komputer ini dilengkapi dengan aplikasi JAWS (*Job Access with Speech*) yang berfungsi sebagai pembaca setiap tulisan yang muncul pada layar.

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga merupakan salah satu universitas inklusi di Indonesia, hal ini terbukti dengan adanya berbagai pelayanan-pelayanan bagi difabel yang secara ril dapat dibuktikan dengan adanya PLD. Pusat Layanan Difabel (PLD) merupakan pusat belajar dan juga layanan bagi difabel dalam

mengatasi segala bentuk diskriminasi di lingkungan kampus, terutama dalam bidang aksesibilitas baik dalam bentuk fisik maupun non fisik. Aksesibilitas fisik merupakan tersedianya berbagai fasilitas penunjang pendidikan bagi difabel dalam bentuk fisik, seperti adanya bangunan gedung yang aksesibel, literatur-literatur yang dapat diakses oleh peserta didik yang difabel. Aksesibilitas non fisik merupakan terbentuknya suatu paradigma atau cara pandang yang positif mengenai difabel, namun tidak semua dari layanan tersebut dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa difabel. Salah satu layanan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa difabel adalah difabel corner yaitu ruangan atau tempat yang khusus disediakan bagi mahasiswa difabel sehingga mempermudah dalam memperoleh sumber referensi dan informasi.

Banyak penelitian terdahulu terkait bagaimana kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Penelitian Malidin (2011) mengkaji mengenai kualitas layanan di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, dimana penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana kualitas layanan yang diterapkan di perpustakaan umum yang melayani pengguna dari berbagai kalangan. Hasil analisa data yang diperoleh dari kuesioner telah ditemukan bahwa rata-rata pengguna perpustakaan menyatakan setuju dengan kualitas layanan yang dijanjikan perpustakaan dengan melaksanakannya, sebaiknya perpustakaan dapat memberikan kualitas layanan yang baik sebab perpustakaan mampu memenangkan kompetisi yang diadakan secara nasional bagi lembaga pelayanan publik yakni citra pelayanan publik.

Penelitian Dhamayanti (2013) membahas tentang “Kualitas Layanan di Perpustakaan Institusi Sepuluh November Surabaya” menggunakan lima indikator

kualitas layanan jasa yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya taggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (bukti langsung) sudah berada pada taraf yang sangat baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan yang ada di perpustakaan ITS Surabaya. Hasil deskripsi temuan data di lapangan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang ada di perpustakaan ITS Surabaya sudah berada pada taraf yang sangat baik.

Penelitian Hasna (2013) yang mengkaji tentang kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di Sekolah Dasar Negeri Klampis Ngasem 1 No.246 Surabaya, dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas layanan perpustakaan di sekolah inklusi SDN Klampis Ngasem 1 No.246 Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori LibQual yang merupakan teori yang digunakan untuk menilai kualitas layanan pada perpustakaan. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*.

Penelitian Ayuningtyas (2014) yang mengkaji mengenai kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun (studi deskriptif tentang kualitas layanan dengan menggunakan LibQual di Perpustakaan Umum Kota Madiun) dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan yang diberikan di Perpustakaan Umum Kota Madiun. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan pada dimensi *Affect of Service* dinilai masih rendah; dimensi *Information Control* menunjukkan kualitas layanan berada pada kategori sedang, yang berarti tidak semua kualitas layanan yang ada sesuai dengan keinginan

pemustaka; dimensi *Library as Place* dinilai sudah memenuhi keinginan pemustaka.

Penelitian yang dilakukan Yuniarta (2015) yang membahas tentang tanggapan pengguna perpustakaan terhadap dimensi kualitas layanan jasa informasi di perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Hasilnya menunjukkan bahwa dari enam dimensi yang ada yaitu dimensi *affect of service*, dimensi *reliability*, dimensi *ubuquity and ease access*, dimensi *comprehensive collection*, dimensi *self-reliance*, dan dimensi *library as place*, setiap pemakai atau *user* memiliki tanggapan yang berbeda-beda tentang dimensi kualitas yang disediakan atau yang sudah ada di perpustakaan Universitas Airlangga.

Terkait dengan pelayanan, fasilitas serta akses perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, penulis melakukan wawancara dengan saudara “W” salah satu pemustaka difabel netra perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang menyatakan bahwasanya untuk petugas perpustakaan atau pustakawan sudah cukup ramah dalam melayani, tetapi layanan serta fasilitas yang ada di dalam perpustakaan masih belum cukup memadai. Akses masuk ke dalam perpustakaan sedikit sulit karena harus melewati sistem pintu buka tutup yang mengharuskan pemustaka perpustakaan menunjukkan kartu mahasiswanya ke alat *scanner* sehingga tidak memungkinkan mahasiswa difabel netra untuk masuk melalui pintu masuk, jadi mahasiswa difabel netra masuk melalui jalan yang seharusnya untuk jalan menuju keluar perpustakaan yang terkadang harus bertabrakan dengan pemustaka lain yang hendak keluar. Hasil wawancara dengan “DW” mengenai aksesibilitas, mengatakan bahwa akses ke setiap ruang-ruang perpustakaan tidak mudah,

sehingga perlu relawan yang menuntun sampai ke ruangan yang dituju, sedangkan berdasarkan wawancara dengan “WR” salah satu mahasiswa nondifabel atau normal mengatakan bahwasanya petugas perpustakaan atau pustakawan dalam memberikan layanan sudah cukup ramah dan baik, selain itu secara umum pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sudah baik. Ditinjau dari segi fasilitasnya, perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sudah cukup lengkap dan sudah menggunakan atau menerapkan teknologi informasi di perpustakaan seperti layanan peminjaman dan pengembalian, layanan *gateway*, dan layanan yang baru diterapkan yaitu layanan *dealkey* (peminjaman kunci loker dengan menggunakan sistem elektronik) sehingga memudahkan dan membantu pemustaka dalam mengakses informasi di perpustakaan. Khusus untuk layanan *gateway* bagi perpustakaan sangat membantu untuk statistik kunjungan perpustakaan dan data statistik bisa dijadikan sebagai rujukan untuk memperbaiki lagi pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa masih terdapat perbedaan yang dirasakan antara pemustaka difabel dan nondifabel. Hal ini kurang sesuai dengan arti inklusi itu sendiri, dimana terdapat kesetaraan antara pemustaka difabel maupun yang nondifabel. Sesuai dengan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, mengenai kualitas pelayanan perpustakaan menurut mahasiswa difabel UIN Sunan Kalijaga. Penulis mengambil tempat tersebut karena UIN Sunan Kalijaga sendiri dikenal dengan salah satu kampus inklusi dimana terdapat kesetaraan antara orang-orang normal dengan orang-orang yang memiliki keterbatasan fisik dalam memperoleh

pendidikan maupun informasi dengan memperhatikan aksesibilitas bangunan fisik seperti gedung, ruangan, dan seluruh fasilitas fisik dibangun dan diatur dengan mempertimbangkan keamanan dan keterbatasan mobilitas yang dimiliki mahasiswa difabel netra.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana kualitas layanan yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga ditinjau dari aspek *service affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information access*?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang ditinjau dari aspek *service affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information access*.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian tentang “Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga” adalah :

1. Secara akademis, setelah melakukan penelitian ini peneliti berharap semoga dapat memberikan sumbangan yang berharga bagi perkembangan ilmu pada program studi ilmu informasi dan perpustakaan khususnya materi pembelajaran mengenai kualitas layanan.

2. Secara praktis, terdapat dua manfaat yaitu :

- Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga pada umumnya dan juga Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga pada khususnya untuk membuat kebijakan yang tepat bagi keberhasilan perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu sumber belajar sekaligus sumber informasi bagi semua mahasiswanya
- Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi kemajuan perpustakaan khususnya perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dimasa mendatang agar mahasiswa difabel dapat memaksimalkan dan memanfaatkan koleksi, sesuai dengan fungsi perpustakaan perguruan tinggi.

I.5 Kerangka Teori

I.5.1 Kualitas Layanan

Istilah “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat tergantung dari siapa yang mendefinisikannya, dalam bidang apa kata kualitas digunakan, dari sudut pandang permasalahan apa yang dibahas, dan untuk keperluan apa mempergunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka (*users utility*). Bahkan citra suatu perpustakaan ditentukan oleh hasil dari bagaimana usaha pustakawan dan pihak pengelola perpustakaan tersebut dalam memberikan layanan yang mampu memuaskan pemustakanya. Filosofi

tentang kualitas, menurut Tjiptono (2004) ada empat guru kualitas yang mendefinisikan tentang kualitas, yaitu :

1. Josep M. Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
2. Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*.
3. W. Edwards Deming, yang dikenal dengan “Bapak gerakan pengendalian mutu” melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat *bottom-up*. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus.
4. Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada *loss function*. Filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk dan proses.

Berdasarkan keempat pendapat dari guru dalam bidang kualitas tersebut, ternyata mempunyai kesamaan dalam mendefinisikan kualitas. Kesamaannya adalah bahwa untuk memenuhi kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus-menerus dan berkelanjutan, dengan demikian benar kiranya jika perpustakaan ingin

memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya.

Saat ini era globalisasi maupun kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah berpengaruh pada meningkatnya kompleksitas tuntutan civitas akademik terhadap layanan perpustakaan. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*). Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pemustaka). Salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan pada kualitas layanan.

Sekarang ini demi menghadapi persaingan global, perpustakaan ditiap-tiap perguruan tinggi dituntut untuk menjadi perpustakaan riset (*research library*). Pergeseran paradigma perpustakaan perguruan tinggi kearah perpustakaan riset menjadi wacana baru. Berbagai penelitian yang dilakukan civitas akademik menjadi sebuah katalisator kemajuan perguruan tinggi, jadi tuntutan terhadap perpustakaan saat ini bukan hanya sebatas melayani saja, melainkan keseluruhan aspek harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi. Terdapat bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, kepuasan civitas akademik yang dilayani, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dari segenap civitas akademik.

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan perpustakaan sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*). Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan persepektif pemustaka merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerimanya. Persepsi pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Khusus dibidang perpustakaan dan informasi, jenis penelitian evaluasi (*evaluation research*) amat populer dan mengandung maksud meyakinkan orang lain maupun diri sendiri bahwa apa yang kita kerjakan memang patut dievaluasi, alasannya adalah agar menjadi tahu letak kekurangan dan kelemahannya untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Penelitian evaluasi itu untuk menguji efektivitas dan efisiensi kerja dari sebuah perpustakaan, sehingga membutuhkan sebuah pengukuran. Salah satu metode terbaru di perpustakaan dan masih belum banyak diaplikasikan di Indonesia adalah dengan metode LibQUAL^{+TM}. Evaluasi terhadap kualitas suatu layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta untuk memberikan masukan dalam memprediksi dan memperbaiki sutau layanan perpustakaan. Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan survei kepada pemustaka sehingga didapatkan sejumlah data yang menjadi dasar pengukuran kualitas layanan dan sebagai langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan layanan. Evaluasi juga penting sebagai proses awal dalam perencanaan pencapaian kualitas layanan yang lebih baik dan sebagai upaya untuk menjaga kualitas (*quality control*).

Penelitian sebelumnya yang sering dilakukan mengenai kualitas layanan perpustakaan banyak menggunakan penilaian SERVQUAL (*Service Quality*), seperti yang pernah dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985). Penilaian SERVQUAL tersebut mencakup lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud/bukti langsung (*tangibles*), dalam model SERVQUAL tersebut hanya menganalisis kesenjangan (*gap*) antara jasa yang diharapkan dan yang dipersepsikan atau dirasakan. Dimensi dalam SERVQUAL masih sangat umum dan banyak digunakan sebagai ukuran untuk perusahaan profit (*profit organization*) dan swasta, seiring berjalannya waktu maka dimensi SERVQUAL yang tadinya hanya diterapkan untuk perusahaan sektor jasa berbayar mulai dipakai juga di perpustakaan, hanya saja dimensi dan indikatornya mulai disesuaikan penggunaannya dalam kondisi perpustakaan sebagai organisasi nirlaba (*non-profit organization*).

Metode LibQUAL^{+TM} yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan. Dimensi pokok dalam LibQUAL^{+TM} ini merupakan adaptasi dari item-item dalam SERVQUAL yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi di lingkungan perpustakaan. Dimensi pokok dalam LibQUAL^{+TM} yang dibahas yaitu: kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*personal control*), dan akses informasi (*information access*).

I.5.2 Metode LibQUAL^{+TM}

LibQUAL^{+TM} merupakan sebuah survei market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Nurkertamanda dan Pandu dalam Fatmawati (2013) menyebutkan bahwa LibQUAL^{+TM} adalah suatu rangkaian alat (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Salah satu proyek yang paling penting dilakukan oleh perpustakaan universitas dalam beberapa tahun terakhir adalah LibQUAL^{+TM}, yaitu program yang dikembangkan oleh *Association of Research Libraries (ARL)* untuk mengevaluasi layanan perpustakaan. LibQUAL^{+TM} dapat digunakan untuk memecahkan masalah, melihat mana yang sudah benar atau yang salah dari perpustakaan, dengan tujuan utama untuk memperbaiki layanan kepada pemustaka. Hal ini seperti yang diungkapkan juga oleh Budd dalam Fatmawati (2013) bahwa salah satu model terbaru untuk menilai kualitas layanan dan beberapa elemen pada perpustakaan adalah dengan LibQUAL^{+TM}.

Penelitian Fatimah dalam Fatmawati (2013) membuktikan bahwa LibQUAL^{+TM} sebagaimana mekanisme untuk pengukuran kualitas layanan perpustakaan. LibQUAL^{+TM} dibangun pada tahun 1999 dan mulai diaplikasikan penggunaannya oleh beberapa universitas di dunia pada tahun 2000-an. LibQUAL^{+TM} tersebut sebagai suatu pengukuran dimensi terhadap kualitas layanan perpustakaan, namun demikian karena dimensinya terlalu luas, maka skor-skor dalam setiap kategori dianalisis supaya persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan dapat memberikan lebih banyak masukan. Disamping belum

banyak dikembangkan dalam penelitian, seperti halnya metode LibQUAL^{+TM} belum banyak juga diaplikasikan oleh perpustakaan di Indonesia. Pada saat metode LibQUAL^{+TM} muncul, walaupun masih relatif baru, tetapi waktu itu beberapa universitas di luar negeri telah menggunakannya, selain *Texas A&M University (TAMU)*, juga di beberapa perpustakaan universitas luar negeri lainnya, seperti : Zhejiang University, University of Kansas, maupun Yale University juga mengaplikasikan instrumen dalam metode LibQUAL^{+TM}.

Bisa dikatakan bahwa metode LibQUAL^{+TM} merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan, jadi seperti yang sudah dijelaskan di awal mengenai asal usul atau kelahiran LibQUAL^{+TM}, maka sejarah munculnya LibQUAL^{+TM} pertama kali diprakarsai oleh para ilmuwan perpustakaan dan informasi “Cook & Heath”. Mereka tergabung dalam Asosiasi Perpustakaan Riset (*Association of Research Library/ARL*) bekerja sama dengan *Texas A&M University (TAMU)*. Hasil penelitian mereka juga pernah dibahas dalam konferensi *International Federation of Library Association (IFLA)* pada bulan Agustus 1999 di Jerusalem. IFLA merupakan asosiasi perpustakaan tingkat internasional yang cakupannya dunia, selanjutnya puncaknya pada Oktober 1999 saat itu, mereka mendeklarasikan temuan satu metode terbaru yaitu LibQUAL^{+TM}.

Menurut Kayongo and Jones dalam Fatmawati (2013) disebutkan bahwa LibQUAL^{+TM} merupakan sebuah survei yang diberikan oleh ARL untuk mengukur persepsi pemustaka atas layanan yang diberikan dan membantu perpustakaan mengidentifikasi layanan mana yang memerlukan perbaikan. Perpustakaan juga membutuhkan adanya bukti statistik kunjungan pemustaka. Hal

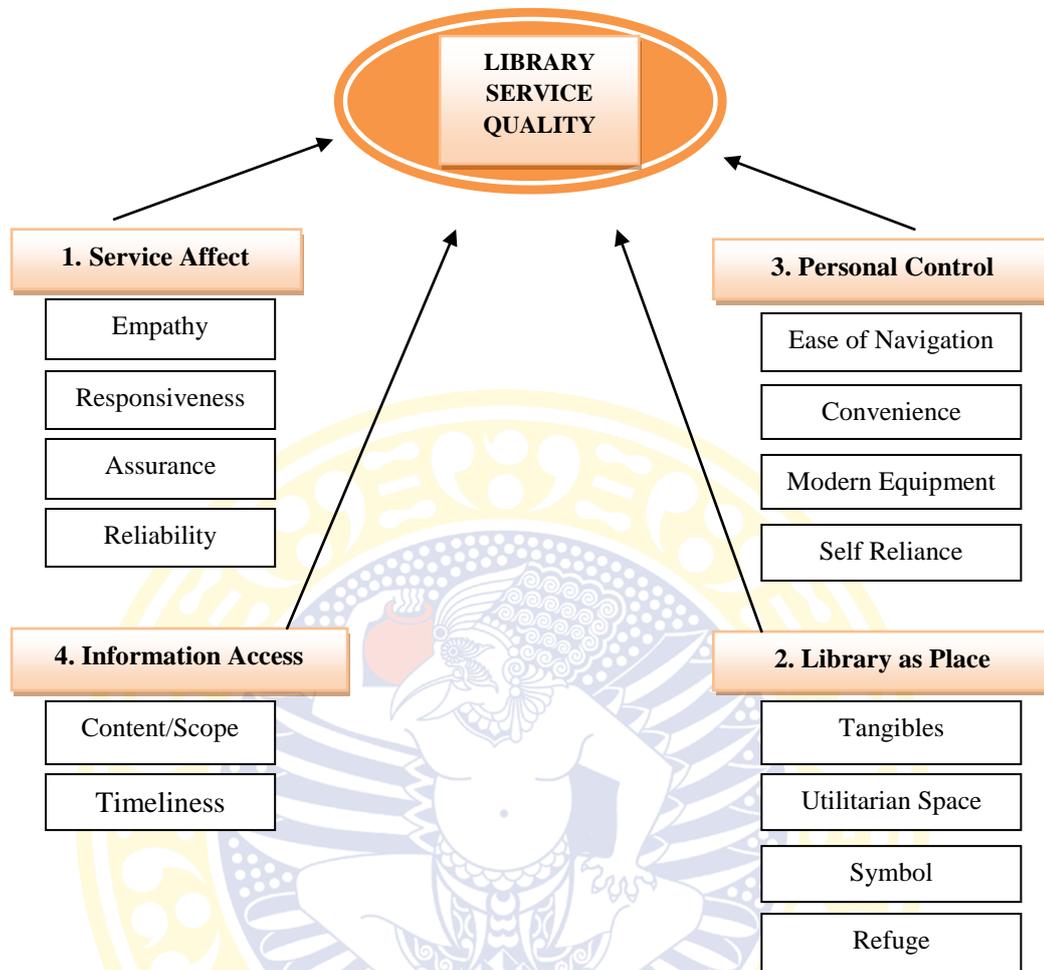
ini penting dan menjadi hal yang ‘unik’, karena perpustakaan akan mendapatkan seberapa besar hasil pengukuran tentang keterjangkauan perpustakaan oleh pemustakanya. Ada beberapa hal yang menjadi layanan pemustaka dan untuk perpustakaan perguruan tinggi kedepan antara lain : menguji pengalaman pemustaka, pemustaka sebagai individu, pemustaka menjadi patner, staf perpustakaan dan pembaharuan perpustakaan, kepercayaan radikal (*radical trust*), maupun kendala pada perpustakaan akademi. Istilah *radical trust* merupakan istilah yang mengacu pada kesediaan pimpinan perpustakaan bahwa dalam mengambil keputusan setidaknya didasari dengan langkah awal memberikan kepercayaan kepada pemustaka. Kepercayaan radikal jika diilustrasikan bahwa berarti kita (pustakawan) melakukan tindakan berdasarkan ide yang revolusioner, kemudian jika mereka (pemustaka) bertentangan dengan apa yang kita pikir, maka kita (pustakwan) justru semakin mengetahui kondisi perpustakaan. Cara untuk mencetuskan ide yang revolusioner tentang layanan perpustakaan yaitu dengan menyoroti sisi pemustakanya maupun informasinya secara profesional.

Berbagai dimensi di dalam LibQUAL^{+TM} terus dikembangkan oleh para peneliti yang tertarik memfokuskan pada penelitian kualitas layanan perpustakaan. Dimensi yang terdapat dalam LibQUAL^{+TM} selalu disesuaikan dengan perkembangan dunia perpustakaan yang ada, serta dikembangkan indikator pengukurannya agar menjadi lebih sempurna. Layanan dan dukungan kepada pemustaka di perpustakaan cepat berubah seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang sangat pesat. Perpustakaan sebagai pemberi jasa layanan kepada pemustaka perlu meninjau kembali kegiatannya dari

berbagai sudut pandang. Hal ini seperti dikemukakan oleh Fatmawati (2013) bahwa tujuan dari lembaga yang memberikan jasa layanan adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Pelanggan perpustakaan adalah pemakai perpustakaan (pemustaka), jika perpustakaan perguruan tinggi berarti pelanggan utamanya adalah civitas akademik (dosen dan mahasiswa) dan staf karyawan yang merupakan *stakeholders* internal dari perguruan tinggi tersebut, jadi dapat disimpulkan bahwa *Association of Research Libraries* (ARL) telah mengembangkan metode LibQUALTM untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diterima dari perpustakaan dan pustakawan. Pada kenyataannya dimensi dalam metode LibQUALTM untuk penelitian kualitas layanan perpustakaan mengalami perubahan setiap tahunnya, baik nama atau istilah dimensi yang digunakan maupun munculnya istilah atau nama dimensi baru yang berasal dari penggabungan dari dimensi yang sudah ada.

Mengenai dimensi kualitas layanan perpustakaan, dan indikator dengan menggunakan metode LibQUALTM dapat dijelaskan pada gambar berikut :



Gambar I.1
Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan
Sumber: Konsep yang dikembangkan oleh Fatmawati (2011).

Dimensi kualitas layanan perpustakaan yang tercakup dalam LibQUAL^{+TM} pada gambar I.1 tersebut dapat dijadikan sebagai indikator dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan. LibQUAL^{+TM} menjadi alat pemasaran perpustakaan yang komprehensif. Analisis data hasil penelitian dapat dikelompokkan dalam berbagai segmen karakteristik responden (untuk kuantitatif) maupun informan (untuk kualitatif). Misalnya profesi, jenis kelamin, tahun, disiplin ilmu, level studi, program studi, kategori sekolah atau perguruan tinggi, frekuensi memanfaatkan perpustakaan, dan lain sebagainya. Hasil yang

diperoleh dapat digunakan untuk mengetahui posisi atau kondisi dari perpustakaan yang diteliti jika dibandingkan dengan perpustakaan lainnya seperti apa, apakah berada di atasnya, sama, atau di bawahnya, disamping juga mengetahui aspek apa yang menjadi keunggulan untuk dipertahankan dan mengetahui kekurangannya sehingga bisa lebih fokus untuk diperbaiki.

1. Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*)

Menurut Fatmawati (2013) *Service Affect* yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah yang profesional bagi pemustakanya. Kemampuan, sikap, dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan. Pustakawan sangat penting peranannya dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan. Dimensi *service affect* digolongkan sebagai kekuatan terbesar dari sebuah perpustakaan.

Dimensi dari *service affect* meliputi :

- Empati atau Kepedulian (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan atau kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

- Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan atau kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan perpustakaan.

- Jaminan atau Kepastian (*Assurance*)

Mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan. Kemampuan yang dimiliki pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (perpusdokinfo) maupun kemampuan pustakawan jelas akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pemustaka. Adanya sikap ramah, sopan, dan bersahabat yang nampak dari pustakawan adalah juga menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka.

- Reliabilitas atau Keandalan (*Reliability*)

Merupakan suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan, dan terpercaya kepada pemustaka. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pemustaka dengan tanpa kesalahan. Pemenuhan janji dalam layanan perpustakaan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka.

2. Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*)

Perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan atau perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personnel and communication materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan (Fatmawati, 2013).

Aspek dalam *library as place* dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Berwujud atau Ada Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan fisik layanan (seperti fasilitas fisik, peralatan) pustakawan dan cara berkomunikasinya akan memberikan warna dalam layanan kepada pemustaka. Pustakawan khususnya yang berada dibagian layanan harus mampu untuk berpenampilan dengan baik. Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, berAC, tersedia fasilitas sarana penelusuran (OPAC), sarana komunikasi (telepon atau intercom), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, *bookstore*, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah (nasional dan internasional), *e-journals*, *online data base*, serta penampilan maupun seragam pustakawan yang menarik.

- Ruang yang Bermanfaat (*Utilitarian Space*)

Adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi segenap civitas akademika.

- Simbol (*Symbol*)

Berbagai makna simbol yang nyata meliputi peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi yang disediakan di perpustakaan.

- Tempat Belajar yang Nyaman (*Refuge*)

Meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran. Jadi pemustaka saat berada di perpustakaan akan merasa nyaman.

3. Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*)

Menurut Fatmawati (2013) merupakan suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut tentang kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan diri.

Aspek dalam *personal control* dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Kemudahan Akses (*Ease of Navigation*)

Bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.

- Kenyamanan Individu Pemustaka (*Convenience*)

Mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.

- Peralatan yang Modern (*Modern Equipment*)

Meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang muktahir dan sesuai kebutuhan pemustaka.

- Kepercayaan Diri (*Self Reliance*)

Bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

4. Akses Informasi (*Information Access*)

Menurut Fatmawati (2013) yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi atau ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

Pada dimensi akses informasi ini meliputi :

- Isi atau Ruang Lingkup (*Content/Scope*)

Mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal *full text* maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki. Selain itu juga tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan.

- Kecepatan Waktu Akses (*Timeliness*)

Mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi di perpustakaan tersebut kecenderungannya relatif cepat. Sehingga

pemustaka merasa lancar dalam mengakses beberapa informasi yang dibutuhkan.

I. 5. 3 Difabel

I. 5. 3. 1 Pengertian Difabel

Difabel atau kata yang memiliki definisi “*different abled people*” ini adalah sebutan bagi orang cacat. Kata ini sengaja dibuat oleh lembaga yang mengurus orang-orang cacat dengan tujuan untuk memperhalus kata-kata atau sebutan bagi seluruh penyandang cacat yang kemudian mulai ditetapkan pada masyarakat luas pada tahun 1999 untuk menggunakan kata ini sebagai pengganti dari kata cacat (www.google/difabel.com).

Ada beberapa definisi dari kata difabel ini. Berikut merupakan beberapa tanggapan dan pengertian tentang definisi difabel :

- ✚ Menurut Pakar John C. Maxwell, difabel adalah mempunyai kelainan fisik dan atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan suatu rintangan atau hambatan baginya untuk melakukan aktifitas secara layak atau normal (*pakar John C. Maxwell*).
- ✚ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), difabel adalah suatu kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna atau tidak sempurnanya akibat kecelakaan atau lainnya yang menyebabkan keterbatasan pada dirinya secara fisik (*kamus besar bahasa Indonesia/KBBI*).
- ✚ Pada Wikipedia, difabel adalah sesuatu keterbatasan yang dimiliki seseorang dikarenakan suatu kecelakaan atau bawaan dari lahir, yang

mengakibatkan orang ini memiliki keterbatasan dalam hal fisik maupun mental.

- ✚ Menurut WHO, difabel adalah suatu kehilangan atau ketidaknormalan baik psikologis, fisiologis maupun kelainan struktur atau fungsi anatomis (*WHO.int/World Health Organization*).

I. 5. 3. 2 Penyebab Difabel

Ada beberapa hal yang menyebabkan seseorang menjadi difabel, berikut merupakan penyebab dari hal ini :

- ❖ Penyebab lahir atau bawaan dari lahir, pada umumnya yang menyebabkan seseorang bisa terlahir cacat adalah kurangnya nutrisi yang diterima oleh kandungan, namun yang paling banyak dijumpai adalah kandungan yang kekurangan asam folat yang menyebabkan kecacatan pada otak, sum-sum tulang belakang, atau keterbatasan fisik.
- ❖ Akibat mengalami kecelakaan, hal ini adalah hal yang umum atau paling banyak dijumpai pada penyebab seseorang menjadi cacat, namun biasanya ada beberapa orang yang tidak hanya mendapat keterbatasan fisik namun juga berpengaruh terhadap mental, dikarenakan hal trauma.
- ❖ Akibat suatu kejadian yang menyebabkan trauma, ada beberapa orang yang mengalami sesuatu hal yang menyebabkan besarnya rasa trauma atau menyebabkan stres yang berlebih yang pada akhirnya berkelanjutan pada gangguan sikis orang tersebut mengalami gangguan mental.

I. 5.3.3 Tipe atau Klasifikasi Difabel

Ada beberapa penggolongan pada orang difabel berikut merupakan jenis atau klasifikasi dari difabel :

- a) Difabel fisik, yang didefinisikan sebagai penderita yang mengalami anggota fisik yang kurang lengkap seperti amputasi, cacat tulang, cacat sendi otot, lungkai, lengan, dan lumpuh.
- b) Difabel netra, yang didefinisikan sebagai penderita yang mengalami keterbatasan dalam penglihatan atau kurang awas.
- c) Difabel rungu wicara, yang didefinisikan sebagai penderita yang mengalami keterbatasan dalam mendengar atau memahami apa yang dikatakan oleh orang lain dengan jarak lebih dari 1 meter tanpa alat bantu, lainnya tidak dapat berbicara sama sekali atau bicara kurang jelas dan mengalami hambatan atau kesulitan untuk berkomunikasi dengan orang lain.
- d) Difabel mental retardasi, yang didefinisikan seperti idiot atau kemampuan mental dan tingkah lakunya sama seperti dengan anak normal berusia 2 tahun dan biasanya wajahnya dungu, embisil/kemampuan mental dan tingkah lakunya sama seperti anak usia 3-7 tahun, debil/kemampuan mental dan tingkah lakunya sama seperti anak usia 8-12 tahun. Selain itu biasanya pada difabel jenis ini, orang-orang yang menderita difabel jenis ini mengalami kesusahan dalam bersosial dan ada juga yang mengalami kesusahan dalam mengontrol emosi, sehingga biasanya orang-orang yang mengalami difabel jenis ini perlu pengawasan yang lebih dibandingkan dengan orang-orang yang mengalami difabel fisik.

I.6 Variabel Penelitian

I.6.1 Definisi Konseptual

1) Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*)

a) Empati atau Kepedulian (*Empathy*)

Pustakawan memberikan perhatian secara individu kepada pemustaka difabel dan selalu memahami kebutuhan pemustaka difabel sehingga memudahkan dalam berkomunikasi yang baik.

b) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Adalah kesediaan pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat (responsif) dan tanggap kepada pemustaka difabel sehingga tidak membiarkan pemustaka difabel mengalami kesulitannya sendiri.

c) Jaminan atau Kepastian (*Assurance*)

Setiap pustakawan memiliki sikap yang ramah, sopan, dan dapat dipercaya oleh pemustaka difabel. Selain itu pustakawan harus memiliki pengetahuan yang luas agar menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pemustaka difabel.

d) Reliabilitas atau Keandalan (*Reliability*)

Pustakawan memiliki kemampuan kinerja yang baik sesuai dengan harapan pemustaka difabel. Misalnya saja, pustakawan memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan, dan terpercaya kepada pemustaka difabel.

2) Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*)

a) Berwujud atau Ada Bukti Fisik (*Tangibles*)

Adanya fasilitas fisik dan perlengkapan yang dapat diandalkan di perpustakaan, serta penampilan dan seragam pustakawan yang menarik dan cara berkomunikasi yang baik akan memberikan warna dalam layanan kepada pemustaka difabel.

b) Ruang yang Bermanfaat (*Utilitarian Space*)

Tersedianya ruangan yang bisa dimanfaatkan oleh pemustaka difabel untuk belajar maupun untuk berdiskusi.

c) Simbol (*Symbol*)

Perpustakaan menjadi simbol berkembangnya ilmu pengetahuan dan budaya masyarakat serta menjadi wadah yang sangat penting.

d) Tempat Belajar yang Nyaman (*Refuge*)

Tersedianya ruang belajar yang kondusif untuk merangsang kreatifitas dan imajinasi serta perkembangan pikiran pemustaka difabel sehingga membuat para pemustaka difabel selalu nyaman ketika berada di dalamnya.

3) Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*)

a) Kemudahan Akses (*Ease of Navigation*)

Pemustaka difabel sudah bisa melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa meminta bantuan dari pustakawan.

b) Kenyamanan Individu Pemustaka (*Convenience*)

Kenyamanan pemustaka difabel seiring waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan tidak mengalami hambatan dalam mengakses informasi saat dibutuhkan.

c) Peralatan yang Modern (*Modern Equipment*)

Tersedianya berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sangat sesuai dengan kebutuhan pemustaka difabel.

d) Kepercayaan Diri (*Self Reliance*)

Keyakinan yang dimiliki para pemustaka difabel saat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi yang ada di perpustakaan.

4) Akses Informasi (*Information Access*)

a) Isi atau Ruang Lingkup (*Content/Scope*)

Tersedianya koleksi yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka difabel. Selain itu juga, tersedianya bimbingan pemustaka difabel untuk menelusur informasi di perpustakaan.

b) Kecepatan Waktu Akses (*Timeliness*)

Kemudahan akses yang dirasakan oleh pemustaka difabel untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini dapat terjadi karena waktu yang digunakan pemustaka difabel untuk mencari informasi di perpustakaan relatif cepat, sehingga pemustaka difabel merasa lancar dalam mengakses beberapa informasi yang dibutuhkan.

I.6.2 Definisi Operasioanal

- i. Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*)
 - Empati atau Kepedulian (*Empathy*)
 - Pustakawan menerima keluhan dari pemustaka difabel
 - Pustakawan memberikan solusi dari permasalahan yang ada
 - Pustakawan membantu menyelesaikan kesulitan pemustaka difabel
 - Pustakawan menyapa pada saat pemustaka difabel berkunjung
 - Ketanggapan (*Responsiveness*)
 - Pustakawan cekatan dalam memberikan informasi
 - Pustakawan berinisiatif membantu pemustaka difabel
 - Pustakawan sigap memenuhi permintaan pemustaka difabel
 - Jaminan atau Kepastian (*Assurance*)
 - Pustakawan profesional ketika memberikan pelayanan
 - Pustakawan berkompeten terhadap tugas yang diberikan
 - Penyampaian informasi oleh pustakawan
 - Reliabilitas atau Keandalan (*Reliability*)
 - Pustakawan dapat diandalkan untuk membantu kesulitan pemustaka difabel
 - Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan
 - Pustakawan mempunyai wawasan yang luas

- Pustakawan teliti dalam mengatur data atau berkas

ii. Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*)

- Berwujud atau Ada Bukti Fisik (*Tangibles*)
 - Tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang
 - Tersedianya alat komunikasi
 - Tersedianya alat penelusuran informasi
 - Tersedianya koleksi cetak dan digital
- Ruang yang Bermanfaat (*Utilitarian Space*)
 - Adanya layanan difabel corner di perpustakaan
- Simbol (*Symbol*)
 - Adanya petunjuk arah untuk mahasiswa difabel
 - Adanya sarana untuk semua pemustaka
 - Tersedianya relawan
 - Adanya difabel corner
- Tempat Belajar yang Nyaman (*Refuge*)
 - Adanya rasa senang berada di ruang difabel corner
 - Kenyamanan yang dirasakan pemustaka difabel

iii. Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*)

- Kemudahan Akses (*Ease of Navigation*)
 - Penomoran pada semua koleksi
 - Kemudahan temu kembali informasi
 - Adanya alat penelusuran informasi

- Kenyamanan Individu Pemustaka (*Convenience*)
 - Adanya layanan internet
 - Kelancaran dalam penelusuran informasi
- Peralatan yang Modern (*Modern Equipmnet*)
 - Tersedia alat peminjaman dan pengembalian mandiri
 - Peminjaman kunci locker dengan sistem elektronik
 - Adanya mesin fotocopy
- Kepercayaan Diri (*Self Reliance*)
 - Kemandirian dalam menggunakan sarana yang ada
- iv. Akses Informasi (*Information Access*)
 - Isi atau Ruang Lingkup (*Content/Scope*)
 - Kelengkapan koleksi yang memenuhi kebutuhan pemustaka difabel
 - Layanan bimbingan pemustaka
 - Kecepatan Waktu Akses (*Timeliness*)
 - Mudah dan lancar dalam mengakses informasi
 - Tidak ada kendala selama mengaksesnya

I.7 Metode dan Prosedur Penelitian

I.7.1 Penentuan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Tipe deskriptif dipilih karena peneliti ingin menggambarkan kualitas layanan perpustakaan bagi mahasiswa difabel di UIN Sunan Kalijaga tanpa melakukan hipotesis. Penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan,

meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu dan kemudian menarik kepermukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun variabel tertentu.

I.7.2 Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang beralamatkan di Jalan Marsda Adi Sucipto Yogyakarta 5582. Telepon (0274) 548635. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ini ada terdapat beberapa mahasiswa difabel (difabel netra, difabel rungu, difabel daksa, difabel grahita, dan difabel cerebral palsy) yang statusnya masih mahasiswa UIN Sunan Kalijaga dan di perpustakaan ini sudah ada layanan untuk para mahasiswa difabel.

I.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

I.7.3.1 Populasi

Data yang digunakan dalam penelitian (bahan penelitian), dapat berupa populasi (*universe*) atau sampel. Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti. Objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi disebut unit analisis atau elemen populasi. Unit analisis dapat berupa orang, perusahaan, media, dan sebagainya. Populasi adalah jumlah seluruh unit atau objek yang diteliti, dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh mahasiswa difabel yang masih berstatus mahasiswa di UIN Sunan Kalijaga dengan jumlah 55 orang. Berikut data mahasiswa difabel yang ada di UIN Sunan Kalijaga :

Tabel I-1
Data Mahasiswa Difabel UIN Sunan Kalijaga

No	Nama	Jenis Kelamin	Tahun Masuk	Fakultas	Jenis Difabel
1	Julaekha	P	2015	FUPI	Netra
2	Susi Nurkuat	P	2015	FAIB	Netra
3	Mukhlisin	L	2015	FDK	Netra
4	Krisnanda Catur Java T.	L	2015	FDK	Netra
5	M. Halim Hakiki	L	2015	FTK	Netra
6	Leni Kholifah	P	2015	FISHUM	Netra
7	Herfianto	L	2015	FTK	Netra
8	Prima Agus Setiyawan	L	2014	FDK	Netra
9	Tri Wibowo	L	2014	FDK	Netra
10	Wildan Aulia Rizqi	L	2014	FDK	Netra
11	Ridwan Akbar	L	2014	FTK	Netra
12	Rio Walua	L	2014	FTK	Netra
13	Arinil Musfiroh	P	2014	FTK	Netra
14	Tris Munandar	L	2014	FDK	Netra
15	Deddy Arya Nugraha	L	2014	FTK	Netra
16	Anang Supriyadi	L	2013	FTK	Netra
17	Ahmad Abdullah	L	2013	FTK	Netra
18	Ahmad Tosirin	L	2013	FSH	Netra
19	Rohmadi	L	2013	FDK	Netra
20	Irmalia Nur Janah	P	2013	FDK	Netra
21	Amanda Sulistyoningrum	P	2013	FDK	Netra
22	Akbar Setyawan	L	2012	FDK	Netra
23	Swadesa Maharinti	P	2012	FTK	Netra
24	Roy Vatar Hary B.	L	2012	FUPI	Netra
25	M. Furqon	L	2012	FTK	Netra
26	Endang Setiawati	P	2012	FTK	Netra
27	Mila Widiastutik	P	2012	FSH	Netra
28	Faris Ardianto	L	2012	FDK	Netra
29	M. Akbar Satriawan	L	2011	FDK	Netra
30	Wuri Solikhatun	P	2010	FDK	Netra
31	Syaeful Latif	L	2009	FDK	Netra
32	Lia Nur Rochma	P	2015	FDK	Rungu
33	Anisa Kusuma Wardani	P	2015	FAIB	Rungu
34	Arif Setiawan	L	2015	FAIB	Rungu
35	Dhomas Erika	P	2014	FDK	Rungu
36	Melia	P	2013	FDK	Rungu
37	Armaditya Wamda	L	2013	FDK	Rungu
38	Arief Wicaksono	L	2013	FISHUM	Rungu
39	Indra Kumala	L	2013	FISHUM	Rungu
40	Warkah Febrian Basrin	L	2013	FST	Rungu
41	Riszki Purna Adi	L	2013	FAIB	Rungu

42	Deni Yoga Prasetyo	L	2013	FAIB	Rungu
43	M. Beni Sasongko	L	2012	FTK	Rungu
44	Septiani Anggres	P	2012	FDK	Rungu
45	Rahmad Arfin Arofat	L	2011	FSH	Rungu
46	Chandra Setiawan	P	2011	FISHUM	Rungu
47	A.Shandy Susanto	L	2015	FSH	Daksa
48	Sektiyanto Dwi N.	L	2015	FEBI	Daksa
49	Didik Eko Pramono	L	2015	FST	Daksa
50	Lintang Kirana	P	2014	FISHUM	Daksa
51	Rika Ramadhani	P	2013	FTK	Daksa
52	Andi Awadi	L	2012	FUPI	Daksa
53	Marwah Rusdiana	P	2012	FDK	Daksa
54	M. Fadhil Naufal	L	2015	FTK	Grahita
55	Mega Matahari	L	2015	FAIB	Cerebral Palsy

Sumber : PLD UIN Sunan Kalijaga, 2015

I.7.3.2 Sampel dan Teknik *Sampling*

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sedangkan teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Menurut Arikunto (2005),

“*sampling* didefinisikan sebagai pemilihan sejumlah subjek penelitian sebagai wakil dari populasi sehingga dihasilkan sampel yang mewakili populasi dimaksud. Semakin banyak ciri dan karakteristik yang ada pada populasi, maka akan semakin sedikit subjek yang tercakup dalam populasi, dan sebaliknya. Jenis dan teknik *sampling* yang dimaksud adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Sampel yang diambil dari populasi itu harus tetap representatif (mewakili) dari semua karakteristik yang ada dalam populasi, sehingga kesimpulan yang ditarik atas penelitian terhadap sampel juga merupakan kesimpulan atas populasi”.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampel jenuh. Menurut Martono (2010) sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 55 mahasiswa difabel yang terdiri dari difabel netra, difabel rungu, difabel daksa, difabel grahita, dan difabel cerebral palsy. Berdasarkan sisa

kemampuan penglihatan, difabel netra ini tergolong menjadi dua, yaitu mereka yang buta total (*total blind*), dan mereka yang masih memiliki sebagian kecil penglihatan (*low vision*). Mahasiswa difabel rungu wicara juga tergolong menjadi dua, yaitu mereka yang tidak bisa mendengar dan tidak bisa berbicara total, biasanya menggunakan bahasa isyarat untuk berkomunikasi dengan orang lain; dan ada sebagian yang bisa berbicara tetapi tidak jelas pengucapannya.

I.8 Rencana Analisis

I.8.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sangat diperlukan dalam suatu penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan melalui beberapa cara antara lain :

1. Kuesioner/angket

Menurut Sugiyono (2009) teknik kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pertanyaan tertutup atau terbuka, dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau tidak langsung. Angket ini ditujukan kepada pemustaka perpustakaan, yaitu seluruh mahasiswa difabel perpustakaan UIN Sunan Kalijaga untuk memperoleh data berkaitan dengan penelitian. Peneliti akan menyebarkan angket dengan cara membacakan isi kuesioner/angket serta mengisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan didampingi satu orang saksi yang peneliti tunjuk.

Analisis data angket akan dilakukan pengukuran dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2009) skala likert adalah skala yang digunakan

4. Studi literatur

Dilakukan peneliti melalui data literatur, mencermati arsip dan dokumentasi terkait penelitian ini. Pemahaman terhadap data dokumenter akan melengkapi data yang dimiliki peneliti sehingga dapat menjelaskan permasalahan penelitian secara terperinci, serta hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan orang lain yang terkait dengan penelitian ini yang mana hasil-hasil penelitian tersebut akan digunakan dalam latar belakang masalah di dalam penelitian ini.

I.8.2 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Semua data kuesioner yang terkumpul diolah dengan tabel frekuensi tunggal yang mana dalam pengolahan data menggunakan microsoft excel dan spss 20.0. Pengolahan data meliputi kegiatan sebagai berikut :

1. Editing

Pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk (*raw data*) atau data terkumpul itu tidak logis dan meragukan. Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi dan pada kesempatan ini, kekurangan data atau kesalahan data dapat dilengkapi atau diperbaiki baik dengan pengumpulan data ulang ataupun dengan interpolasi (penyisipan).

2. *Coding*

Pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

3. Tabulasi

Membuat tabel yang berisikan data yang telah diberi kode, sesuai dengan analisis yang dibutuhkan dan untuk melakukan tabulasi ini, diperlukan ketelitian dan kehati-hatian agar tidak terjadi kesalahan khususnya dalam tabulasi silang.

I.8.3 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan dengan mendeskripsikan jawaban dan menjelaskan temuan yang ditemukan peneliliti selama turun lapangan yang telah disajikan dalam bentuk tabel tunggal. Hal ini dilakukan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yang ingin menggambarkan kualitas layanan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, selain itu peneliti juga menganalisa sepenuhnya dengan menggunakan interpretasi teoritik yang dikaitkan dengan beberapa pendapat dari para ahli dan penelitian sebelumnya.