

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DIFABEL CORNER
PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
DENGAN LIBQUAL+™**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
TESIS

Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister
Dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies

YOGYAKARTA
2017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

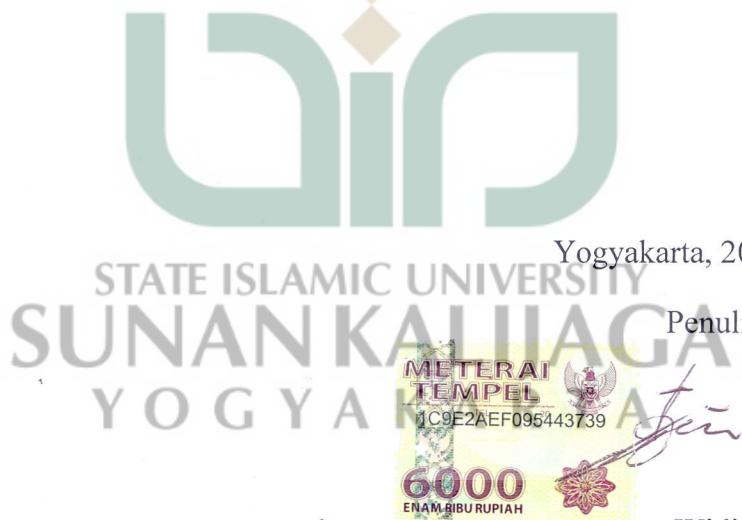
Nama : Widiyastuti

NIM : 1520011003

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya Saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.



Yogyakarta, 20 Maret 2017,

Penulis



Widiyastuti

NIM. 1520011003

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widiyastuti

NIM : 1520011003

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka Saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Maret 2017,

Penulis



Widiyastuti

NIM. 1520011003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : EVALUASI KUALITAS LAYANAN DIFABEL CORNER PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA DENGAN LIBQUAL+TM

Nama : Widiyastuti

NIM : 1520011003

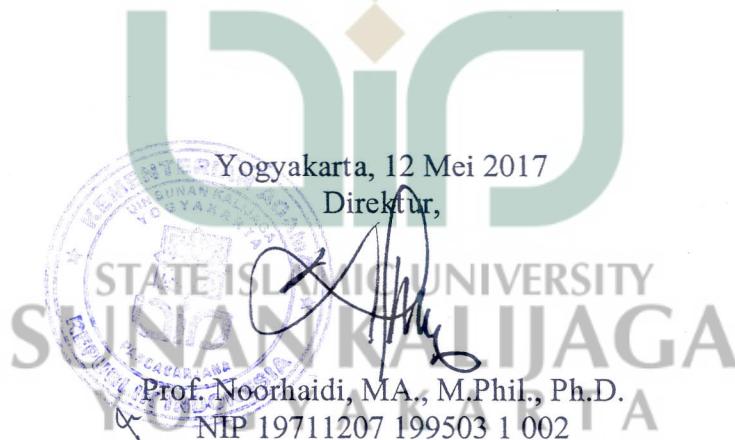
Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 27 April 2017

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Master of Arts (MA)



PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis yang berjudul : Evaluasi Kualitas Layanan Difabel Corner Perpustakaan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Dengan Libqual+™.

Nama : Widiyastuti

NIM : 1520011003

Jenjang : Magister

Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji munaqosyah

Ketua : Dr. Moh. Yunus, Lc, M.A.

Pembimbing/Pengaji: Dr. Hj. Sri Rokhyanti Zulaikha, M.Si. (

Pengaji : Dr. H. Muhrisun, M.Ag., M.S.W. (

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 27 April 2017

Waktu : 08.00 WIB

Hasil/Nilai : 95/A

Predikat : Cumlaude/Sangat Memuaskan/Memuaskan*

*Coret yang tidak perlu.



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat,

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

EVALUASI KUALITAS LAYANAN DIFABEL CORNER

PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA DENGAN LIBQUAL™

Yang ditulis oleh:

Nama : Widiyastuti

NIM : 1520011003

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan (M.I.P.).

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2017

Pembimbing



Dr. Hj. Sri Rokhyanti Zulajkha, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP.19680701 199803 2 001

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keberadaan UIN Sunan Kalijaga sebagai kampus inklusif yang di dalamnya terdapat Pusat Layanan Difabel (PLD). Dalam pengembangan kampus inklusif ini, PLD menerapkan beberapa standar pelayanan, salah satunya adalah aksesibilitas bagi mahasiswa Difabel di Perpustakaan. Untuk menciptakan aksesibilitas tersebut, PLD bekerjasama dengan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga membentuk layanan khusus bagi pemustaka difabel di Perpustakaan yang diberi nama Difabel Corner. Untuk memberikan layanan Difabel Corner yang *user oriented* maka perlu adanya sebuah evaluasi.

Penelitian ini berupaya mengevaluasi bagaimana kualitas layanan difabel Corner dan indikator layanan apa saja yang belum sesuai dengan harapan pemustaka difabel berdasarkan dimensi dalam Libqual+™. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* sehingga dari 70 responden hanya diambil 36 responden yang memenuhi syarat untuk diteliti. Metode yang digunakan adalah 3 dimensi dalam Libqual+™. Untuk Analisisnya menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) yang muaranya adalah perbaikan kualitas layanan melalui diagram cartesius.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berada pada kisaran nilai B yang artinya baik, hal ini dibuktikan dengan hasil penghitungan indeks kepuasan pemustaka sebesar 76%. Meskipun sudah baik namun kualitas layanan Difabel Corner masih perlu ditingkatkan karena belum mencapai tingkat kepuasan 100%. Terdapat 5 indikator dalam kuadran 1 diagram cartesius sehingga indikator ini penting untuk segera ditingkatkan dan dibenahi kualitasnya oleh perpustakaan.

Sebagai rekomendasi dari penelitian ini adalah: perpustakaan harus memprioritaskan sumber daya untuk melengkapi fasilitas yang ada di Difabel Corner, perpustakaan lebih intensif memberikan pelatihan kepada pemustaka difabel dalam hal penggunaan fasilitas Difabel Corner, hendaknya Perpustakaan memberikan prioritas terhadap pengadaan Komputer Jaws, Perpustakaan perlu membuat kebijakan khusus bagi pemustaka difabel terkait hak akses secara full text terhadap content digital library, hendaknya Perpustakaan melakukan koordinasi secara rutin untuk melakukan proses digitalisasi buku teks secara bersama-sama sehingga content digital repository lebih lengkap sesuai dengan harapan pemustaka difabel.

Kata kunci: Kualitas Layanan Perpustakaan, Libqual™, Importance Performance Analysis (IPA), Pemustaka Difabel.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan kesehatan, kesempatan serta bimbingan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Sholawat serta salam kepada Rasulullah SAW yang kesempurnaan akhlaknya selalu menjadi tauladan sepanjang zaman.

Terselesaikannya penulisan tesis ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah membantu , atas bantuan dan dukungan baik berupa moril dan materiil kepada penulis, kami haturkan terima kasih, teriring doa semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhaidi, Ph.D selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ro'fah, BSW, M.A., Ph.D selaku ketua Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Hj. Sri Rokhyanti Zulaikha yang telah membimbing penulis, memberikan saran dan kritik disela-sela kesibukan Beliau. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, umur panjang dan keberkahan.
5. Bapak Dr. Muhrisun, M.SW. selaku Dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan demi perbaikan tesis ini.
6. Prodi IIS 2006-2008 (bu Irma, Pak Risun, Pak Pujo, Mas Imam, Pak Jatno) yang telah banyak memberikan dukungan, kesempatan serta pembelajaran kepada penulis saat awal-awal meniti karir di Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.
7. Seluruh Dosen dan Guru Besar Pascasarjana yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama menempuh S2.

8. Seluruh Pustakawan dan staff Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan informasi terkait penelitian tesis ini.
9. Seluruh teman-teman pemustaka difabel yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian tesis ini.
10. Rekan kerja di Perpustakaan Pascasarjana, mb Ari, Pakde Marsudi yang sering penulis tinggalkan saat penelitian.
11. Orang tua penulis Bpk. H. Kamsiyo, Ibu Supinah (Almh), “Allohummaghfirlahuma warkham huma kama robbayani soghiroo”
12. Ibu Ny.Hj. Siti Syamsiyah, D.z (Almh) yang telah mengasuh penulis, memberikan bekal pengetahuan agar selamat dunia akhirat.
13. Suami tercinta Arwanto Prasetyo dan anak tercinta Ibnaty Naila Sakina, terimakasih atas kasih sayang dan pengertian selama ini.
14. Saudara Penulis mbak Harti dan mb Darti untuk segala dukungan selama ini.
15. Teman-teman kelas IPI/Non-Reg/2015 untuk dua tahun kebersamaan dalam diskusi dan persaudaraan.

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Pada akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua pihak. Aamiin

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 20 Maret 2017

Penulis

Widiyastuti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi.....	iii
Pengesahan.....	iv
Persetujian Tim Penguji.....	v
Nota Dinas Pembimbing.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
D. Kajian Pustaka.....	8
E. Landasan Teori.....	18
1. Evaluasi.....	18
2. Kualitas Layanan Difabel Corner.....	19
a. Kualitas Layanan.....	19
b. Pemustaka.....	20
c. Pemustaka Difabel.....	20
d. Perpustakaan Inklusif.....	23
e. Kepuasan Pemustaka.....	28
3. LIBQUAL TM	29
a. Libqual.....	29
b. Pengukuran Kualitas Layanan dengan Libqual.....	36
F. Kerangka Pemikiran.....	43
G. Metodologi Penelitian.....	49
1. Jenis Penelitian.....	49

2. Lokasi Penelitian.....	49
3. Populasi dan Sampel.....	49
4. Variabel Penelitian.....	50
5. Instrumen Penelitian.....	51
6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
7. Analisis data.....	59
8.Teknik Pengumpulan Data.....	64
H. Sistematika Pembahasan.....	68
BAB II: GAMBARAN UMUM DIFABEL CORNER PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA.....	69
A. Letak Geografis.....	69
B. Visi dan Misi.....	70
C. Jam buka layanan.....	70
D. Bagan organisasi Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	71
E. Sejarah Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	72
F. Sarana dan fasilitas Difabel Corner.....	74
G. Kegiatan Difabel Corner.....	78
H. Aksesibilitas bagi Difabel di Kampus UIN Sunan Kalijaga.....	79
BAB III: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	84
A. Tendensi sentral sebaran data.....	84
B. Karakteristik Responden.....	85
C. Pembahasan Hasil Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP).....	87
D. Pembahasan Importance Performance Matriks.....	93
1.Menghitung Nilai gap (P-I).....	93
2. Menghitung Tingkat kesesuaian Importance dan Performance (Tki).....	96
3. Plotting data Diagram Cartesius.....	108
4. Membuat Diagram Cartesius.....	110
5. Pembahasan Hasil Diagram Cartesius.....	111
6. Pembahasan Hasil Keseluruhan.....	123
BAB IV: PENUTUP	126
A. Kesimpulan.....	126

B. Saran.....	127
C. Keterbatasan Penelitian.....	129
Daftar Pustaka.....	130
Lampiran.....	134



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan.....	11
Tabel 2	Pergeseran Istilah Difabel.....	22
Tabel 3	Sarana untuk Difabel di Perpustakaan.....	27
Tabel 4.	Perbedaan dimensi Servqual dan Libqual+™	30
Tabel 5.	Perbandingan Dimensi dalam Libqual+™ Pertahun.....	30
Tabel 6.	Nilai Interval Indek Kepuasan Pemustaka dan Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 7.	<i>Mapping</i> kuadran diagram cartesius.....	42
Tabel 8.	Kerangka Berpikir Penelitian.....	48
Tabel 8	Kisi-kisi dalam angket.....	52
Tabel 9.	Hasil Uji Validitas Importance.....	54
Tabel 10.	HasilUji Validitas Performance.....	55
Tabel 11.	Hasil Uji Reliabilitas Importance.....	57
Tabel 12.	Hasil Uji Reliabilitas Performance.....	58
Tabel 13.	Pedoman Penafsiran Reliabilitas Instrumen	59
Tabel 14.	Nilai Interval Indek Kepuasan Pemustaka dan Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 15.	<i>Mapping</i> kuadran diagram Cartesius.....	63
Tabel 16.	Sarana Difabel Corner.....	74
Tabel 17.	Fasilitas Difabel Corner.....	77
Tabel 18.	Tendensi Sentral Sebaran Data.....	85
Tabel 19.	Karakteristik Responden.....	86
Tabel 20	Tabulasi data total.....	88
Tabel 23.	Nilai mean (rata-rata) <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	90
Tabel 24.	Penghitungan Indeks Kepuasan Pemustaka.....	91
Tabel 25.	Penghitungan nilai Gap (P-I).....	94

Tabel 26.	Indeks kinerja Importance.....	97
Tabel 27.	Indeks kinerja Performance.....	99
Tabel 28.	Turunan indeks kinerja Importace dan Performance.....	101
Tabel 29.	Penghitungan Tingkat Kesesuaian antara Importance dan Performance.....	107
Tabel 30.	Plotting Data Diagram Cartesius.....	109
Tabel 31.	Letak kuadran masing-masing indikator Importance dan Performance.....	112
Tabel 32.	Koleksi Difabel Repository.....	116
Tabel 33.	Jumlah Koleksi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Berdasarkan Klasifikasi.....	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Indikator dari dimensi Libqual TM	32
Gambar 2.	Denah ruang Difabel Corner.....	69
Gambar 3.	Bagan Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	71
Gambar 4.	Launching Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga....	73
Gambar 5.	Ruang Difabel Corner yang lama di bawah tangga masuk	73
Gambar 6.	Jalur biru di depan masjid UIN Sunan Kalijaga.....	80
Gambar 7.	Rektor UIN menerima Penyerahan motor mobilitas bagi difabel.....	80
Gambar 8.	Bagian depan Ruang Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	82
Gambar 9.	Bagian dalam ruang Difabel Corner.....	82
Gambar 10.	Kegiatan Scanning buku oleh relawan.....	83
Gambar 11.	Kegiatan mengaji bersama di Difabel corner.....	83
Gambar 12.	Koleksi al-Qur'an Braille.....	83
Gambar 13.	PetunjukbahasaIsyarat.....	84
Gambar 15.	Diagram responden berdasarkan jenis difabilitas.....	86
Gambar 16.	Grafik Indeks Kinerja Semua Dimensi dalam Libqual TM	102
Gambar 17.	Grafik Indeks Kinerja <i>Service Affect</i>	103
Gambar 18.	Grafik Indeks Kinerja <i>Library as Place</i>	104
Gambar 19.	Grafik Indeks Kinerja <i>Information Control</i>	105
Gambar 20.	Diagram Cartesius.....	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Sejak tahun 2007 UIN Sunan Kalijaga telah menetapkan dan terus mengembangkan diri sebagai kampus inklusif. UIN Sunan Kalijaga membuka diri untuk menjadi tempat kuliah para mahasiswa difabel dari berbagai penjuru daerah.¹ Berbicara kampus inklusif tidak akan lepas dari konsep inklusif itu sendiri, menurut Ro'fah *et.al*² inklusi dimaksudkan sebagai sebuah istilah yang mengacu pada sebuah sistem atau lingkungan pembelajaran yang mampu mengadopsi semua kebutuhan anak tanpa kecuali. Inklusi ini dimunculkan sebagai solusi atas termarjinalkannya berjuta anak dari pendidikan karena latar belakang jender, agama, etnik budaya, bahasa maupun kemampuan fisik dan intelektual (difabilitas) atau kondisi sosial dan ekonomi.

Sebagai kampus inklusif UIN Sunan Kalijaga memiliki Pusat Layanan Difabel (PLD). Gedung PLD terletak di bagian timur kampus UIN Sunan Kalijaga bersebelahan dengan Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam, di tempat ini mahasiswa difabel berkumpul dan melakukan berbagai kegiatan bersama. Selain mengupayakan pengadaan sarana belajar dan aksesibilitas bagi mahasiswa difabel, PLD juga menyediakan informasi dan perekruitman mahasiswa *non-difabel* agar dapat membantu para difabel sebagai relawan.

¹ *Kampus Inklusi*, dalam <http://uin-suka.ac.id> diakses 29 Nopember 2016.

² Ro'fah *et.all*, *Inklusi Pada pendidikan tinggi: best practice pembelajaran dan pelayanan adaptif bagi mahasiswa difabel netra*, (Yogyakarta: PLD, 2010), 7.

Kiprah Pusat Layanan Difabel (PLD) dalam mewujudkan UIN Sunan Kalijaga sebagai kampus inklusif tidak diragukan lagi, sebagaimana dinyatakan Jamil Suprihatiningrum³ bahwa semula Pusat Studi dan Layanan Difabel (PSLD) berubah menjadi PLD yang diakui secara struktural oleh Universitas. PLD memfasilitasi UIN Sunan Kalijaga menjadi kampus inklusif yang menghargai serta mengakomodir kebutuhan mahasiswa berdasarkan potensi dan perbedaanyang mereka miliki khususnya bagi mahasiswa difabel. Berkat kegigihan para pengurus, relawan bersama mahasiswa difabel yang tergabung dalam PLD, UIN Sunan Kalijaga berhasil memperoleh penghargaan *Inklusif Education Award* tahun 2013.

Untuk menjadikan UIN Sunan Kalijaga sebagai kampus inklusif, berbagai upaya perluasan aksesibilitas kampus terus dilakukan. Untuk aksesibilitas fisik, hampir seluruh lantai satu UIN telah diberi fasilitas ram (tangga landai) yang memungkinkan kursi roda untuk mengaksesnya. Masjid UIN Sunan Kalijaga, misalnya, adalah salah satu dari sedikit masjid yang sudah aksesibel dan memberikan shaf khusus bagi yang berkursi roda. Selain aksesibilitas fisik, upaya lainnya adalah meningkatkan aksesibilitas manajemen, aksesisibilitas administrasi, dan yang paling penting adalah aksesibilitas kegiatan akademik dan penunjang akademik sebagai bentuk layanan prima bagi para mahasiswa difabel. Mulai dari proses pendaftaran mahasiswa baru, tes

³ Jamil Suprihatiningrum, "From Inclusion to Education for All,"Paper dipresentasikan dalam acara Seminar pendidikan memeringati Milad PLD ke-8 Forum Sahabat Inklusi (Forsi) UIN Sunan Kalijaga di Gedung Teatrikal Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, tanggal 13 Mei 2015.

masuk, pendampingan saat kuliah, hingga persiapan untuk lulus dan terjun di masyarakat.⁴

Perluasan aksesibilitas bagi mahasiswa difabel terus dikembangkan oleh PLD sampai pada layanan Perpustakaan Inklusif, pada tahun 2010 atau tahun ketiga berdirinya PLD didirikan *Blind Corner* yang letaknya masih menjadi satu dengan gedung PLD. Berdirinya *Blind Corner* inilah yang menjadi cikal bakal berdirinya *Difabel corner* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga karena pada bulan September 2010 *Blind Corner* yang semula berada satu kantor dengan PLD ditempatkan terpadu dengan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.⁵

Perpustakaan sebagai Unit Pelaksana Teknis di UIN Sunan Kalijaga ikut berperan mensukseskan lembaga induknya mengembangkan kampus inklusif sehingga perpustakaan juga harus inklusif. Dalam dunia pendidikan, perpustakaan merupakan salah satu bagian sarana yang penting dalam meningkatkan ilmu pengetahuan, karena di perpustakaan bisa didapatkan berbagai macam informasi yang dapat membantu pemustakanya termasuk di dalamnya pemustaka difabel. Pemenuhan akses bagi mahasiswa difabel sekaligus sebagai wujud pelaksanaan amanah dalam amandemen keempat UUD 1945 pasal 31 yang menyatakan bahwa setiap warga Negara berhak mendapatkan pendidikan, demikian juga dengan konsep *Education for All* (EFA) yang dideklarasikan pada sidang UNESCO (*United Nation for Education, Scientific and Cultural Organization*) di Jomtien, Thailand pada

⁴Launching *Difabel Corner* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dalam <http://www.lib.uin-suka.ac.id> diakses 29 Nopember 2016.

⁵ Ro'fah, "Impikan kampus ideal yang inklusi", dalam Tribun Jogja, 25 Juni 2010.

tahun 1990. Untuk mewujudkan hal tersebut PLD bekerjasama dengan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga membentuk layanan khusus bagi pemustaka berkebutuhan khusus yang diberi nama *Difabel Corner*.

Difabel Corner perpustakaan UIN Sunan Kalijaga diresmikan pada tanggal 20 Desember 2011 oleh Pembantu Rektor 1 UIN Sunan Kalijaga Dr. Sekar Ayu Aryani. Difabel Corner terbentuk atas kerja sama PLD dan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebagai wujud komitmen UIN Sunan Kalijaga yang telah menetapkan diri sebagai kampus inklusif, yaitu kampus yang memberikan akses pendidikan yang setara kepada setiap orang, tanpa melihat asal-usul ras, agama, kelas sosial dan ekonomi, maupun keadaan jasmaninya.⁶

Sejak awal berdiri hingga saat ini *Difabel Corner* terus mengalami pembenahan, berdasarkan wawancara penulis dengan Kour Informasi Perpustakaan menyatakan bahwa dari sisi tata ruang yang semula terletak di belakang lobby perpustakaan, mulai tahun 2014 sudah dipindah menempati ruangan yang lebih mudah dijangkau oleh para difabel yaitu bersebelahan dengan pintu masuk perpustakaan.

Pemindahan ruangan difabel corner dilakukan atas inisiatif kepala perpustakaan waktu itu (Bapak Solihin Ariyanto) yang menganggap bila letak difabel corner di belakang lobby perpustakaan kurang strategis dikarenakan berbagai alasan yaitu:

1. Letaknya di bawah tangga menuju lantai 2 dan 3 dimana ukuran ruangannya relatif sempit.

⁶ Launcing difabel corner dalam <http://www.lib.uin-suka.ac.id/berita> diakses 29 November 2016.

2. Dari sisi lokasi letak Difabel Corner saat itu terhalang oleh meja informasi sehingga ruang difabel corner tidak terlihat dari luar atau pintu masuk perpustakaan.
3. Saat pemustaka difabel netra masuk melalui pintu keluar akan bertabrakan dengan pemustaka lain yang juga keluar perpustakaan, dalam hal ini pemustaka difabel netra tidak masuk melalui pintu masuk umum (*gateway* buka tutup yang mengharuskan pemustaka menscan kartu mahasiswa atau KTM ke alat scanner), jadi pemustaka difabel netra masuk ruang Difabel Corner melalui pintu keluar perpustakaan⁷

Selain peningkatan layanan difabel dalam bentuk fisik, Perpustakaan juga memberikan akses khusus bagi pemustaka difabel yang diberi nama difabel repository. Difabel repository terdapat dalam situs web perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dengan mengunjungi web perpustakaan kita akan menemukan menu link perpustakaan disitulah terletak difabel repository, atau kita juga bisa mengunjungi alamat langsung difabel repository Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yaitu di <http://difarepositories.uin-suka.ac.id>. Dalam difabel repository tersedia berbagai macam *e-book* yang semula merupakan koleksi buku cetak yang terletak di lantai 3 perpustakaan atau koleksi sirkulasi, kemudian dilakukan penscanan sehingga berubah ke bentuk digital yang dapat dibaca oleh para difabel netra melalui bantuan komputer JAWS.⁸

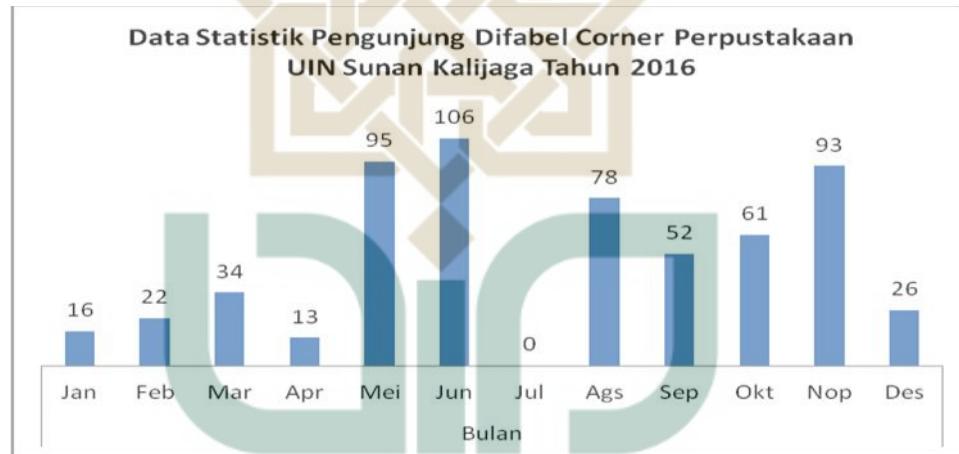
Melihat berbagai upaya yang telah dilakukan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dalam mengakomodir kebutuhan mahasiswa difabel tentu saja

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Isrowiyanti (Kour Informasi UPT perpustakaan UIN Sunan Kalijaga) pada hari selasa tanggal 29 November 2016.

⁸ *Ibid*

memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan layanan perpustakaan lebih berkualitas. Namun demikian, keadaan ini belum tentu sama dengan apa yang dirasakan atau dipersepsikan oleh pemustaka difabel tersebut. Salah satu cara mengetahui kualitas layanan adalah dengan melihat data statistik kunjungan pada bagian layanan tersebut, berdasarkan data kunjungan Difabel Corner ternyata fluktuatif (naik-turun) sebagaimana dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 1. Data statistik Pengunjung Difabel Corner



(Sumber: Arsip Difabel Corner; 2016)

Untuk itu perlu adanya penelitian tentang kualitas layanan agar diketahui apakah strategi yang diterapkan oleh perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pemustaka atau tidak. Terkait dengan penelitian kualitas layanan tersebut, penulis memilih dimensi Libqual+™ sebagai metodenya karena lebih cocok diterapkan di perpustakaan sebagai lembaga non-profit, berbeda dengan dimensi *servqual* yang lebih cocok diterapkan pada industri manufaktur yang berorientasi laba.

Untuk memperkuat pernyataan di atas penulis mengutip Endang Fatmawati dalam bukunya Mata Baru Penelitian Perpustakaan: dari servqual ke Libqual+™ bahwa jika dibandingkan dengan servqual, maka metode Libqual+™ menjadi sebuah survey market total yang lebih efektif untuk diterapkan dalam konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Total market survey tersebut bertujuan untuk mengukur penilaian pemustaka yang telah menikmati jasa layanan perpustakaan yang diberikan.⁹

Penulis mengambil lokasi penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga karena dikenal sebagai kampus inklusif dan memiliki layanan khusus bagi difabel. Dalam kampus inklusif terdapat kesetaraan antara orang yang normal dengan orang yang memiliki perbedaan kemampuan (difabel) dalam memperoleh pendidikan dan informasi termasuk akses layanan perpustakaan, sehingga representatif untuk diteliti.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berdasarkan dimensi Libqual+™ ?
2. Indikator layanan Libqual+™ apa saja yang belum memenuhi harapan pemustaka Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sehingga

⁹ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual+™*,(Jakarta: Sagung Seto, 2013) , 179.

penting untuk dibenahi oleh Perpustakaan agar dapat memberikan kualitas layanan sesuai harapan pemustaka?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui kualitas layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
- b. Mengetahui indikator layanan Libqual+™ apa saja yang belum memenuhi harapan pemustaka Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang penting untuk dibenahi oleh perpustakaan agar memberikan kualitas layanan sesuai dengan harapan pemustaka.

2. Kegunaan penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau wacana yang berkaitan dengan kualitas layanan Difabel Corner yang terdapat di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

b. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat menjadi evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Difabel Corner yang sesuai dengan harapan pemustaka difabel di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

D. Kajian Pustaka.

Penelitian tentang kualitas layanan maupun penelitian tentang akses perpustakaan bagi pemustaka difabel telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Untuk lebih memperjelas relevansi serta letak persamaan dan

perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan, maka akan dijelaskan berikut ini.

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Endang Fatmawati dengan judul Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip dengan metode LibQUAL+TM. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka, dan untuk mengetahui dimensi layanan perpustakaan apa saja yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka di Perpustakaan FEB UNDIP dengan menggunakan metode LibQUAL+TM. Penilaian didasarkan pada persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal dari pemustakanya terhadap layanan perpustakaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah survey, sedangkan jenis penelitiannya adalah kuantitatif. Penentuan sampel dengan teknik *proporsional stratified random sampling*, jumlah sampel (n) sebesar 81 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Teknik pengolahan data dan analisis data menggunakan alat bantu SPSS for windows versi 13 dengan teknik *mean difference T-test* yang dilihat dari rerata persepsinya, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal. Selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum ($P - M$) menciptakan *Adequacy Gap*, dan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal ($P - I$) menciptakan *Superiority Gap*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan FEB UNDIP telah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka. Maksudnya

bahwa pemustaka ternyata sudah “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya. Berdasarkan analisis *Adequacy Gap* (AG), maka dimensi yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka adalah dimensi *Information Access* (IA) sebesar 5,160. Sedangkan berdasarkan dari hasil analisis *Superiority Gap* (SG), maka dimensi *Personal Control* (PC) adalah dimensi yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka sebesar - 15,889.¹⁰

Penelitian kedua dilakukan oleh Baiq Sulfiana dengan judul kualitas layanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: studi deskriptif tentang kualitas layanan perpustakaan bagi mahasiswa Difabel di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel jenuh. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan pada dimensi Service Affect (SA) dinilai sudah bagus, Dimensi Libray as Place menunjukkan kualitas layanan sudah sesuai dengan harapan pemustaka, dimensi Personal Control menunjukkan kualitas layanan pada kategori sedang, sedangkan dimensi Information access menunjukkan kualitas layanan kurang memuaskan pemustaka.¹¹

Penelitian ketiga dilakukan oleh Toha Sutono dengan judul Persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan UIN

¹⁰ Endang Fatmawati, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Feb Undip Dengan Metode LibQUAL+TM*, Tesis (Yogyakarta: Manajemen Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, 2012).

¹¹ Baiq Sulfiana, kualitas layanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: studi deskriptif tentang kualitas layanan perpustakaan bagi mahasiswa Difabel di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi (Surabaya:UNAIR,2016).

Sunan Kalijaga. Penelitian ini menggunakan metode servqual dengan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel 22 orang menggunakan rumus mean aritmatik, hasilnya diperoleh kesimpulan bahwa secara umum persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dikategorikan baik

Penelitian keempat dilakukan oleh Ana Rizka Mashud dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam Prespektif LibQUAL+™”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo dan atribut apa sajakah yang penting untuk dialokasikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan berdasarkan teori LibQUAL+™ yang mencakup (1) *Service Affect* (kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani), (2) *Library as Place* (fasilitas & suasana ruang perpustakaan), (3) *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses), (4) *Information Access* (akses informasi).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan sampel berjumlah 251 orang, penarikan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Analisis dilakukan menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pemustaka menggunakan diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang dianggap memenuhi kepuasan pemustaka. Sebagai hasil

adalah usulan atau perbaikan kepada pihak perpustakaan untuk mengidentifikasi prioritas indikator apa saja dalam dimensi LibQUAL+™ yang terdapat dalam kuadran pertama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo sebesar 8471.66% atau 80% lebih. Artinya pemustaka merasa puas terhadap kinerja layanan perpustakaan. Terdapat empat indikator yang memiliki tingkat kepuasan sangat rendah, sehingga perpustakaan perlu untuk segera meningkatkan kinerja layanan perpustakaan tersebut, yaitu; kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan; kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan; ketersediaan fasilitas internet di perpustakaan yang membantu memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan; dan kelancaran mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.¹²



¹² Ana Rizka Mashud, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam Prespektif LibQUAL+™*, Tesis (Yogyakarta: Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2014)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tabel 1. Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan

Kategori	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian 4
Penulis	Endang Fatmawati	Baiq Sulfiana	Toha Sutono	Ana Rizka Mashud
Judul	Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip dengan metode Libqual+™	Kualitas Layanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: studi deskriptif tentang kualitas layanan perpustakaan bagi mahasiswa difabel di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Evaluasi kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworwo dalam perspektif Libqual+™
Tempat penelitian	Unit Layanan referensi dan Sirkulasi Perpustakaan FEB Undipn	Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	SMA Negeri 7 Purworwo

Tahun	2011	2015	2013	2014
Rumusan Masalah	<p>1.Bagaimana kualitas Layanan perpustakaan FEB Undip berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan menggunakan metode Libqual+™ ?</p> <p>2. Dimensi layanan apa yang belum memenuhi harapan pemustaka di perpustakaan FEB Undip dengan menggunakan metode Libqual+™ ?</p>	<p>Bagaimana kualitas layanan yang ada di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga ditinjau dari aspek service affect, library as place, personal control dan information access?</p> 	<p>Bagaimana persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga?</p>	<p>1. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo? 2. Atribut apa saja yang harus dialokasikan untuk memperbaiki kualitas layanan di perpustakaan SMA 7 Purworejo?</p>

Metode Penelitian	Libqual+™ dengan 4 dimensi: <i>Service Affect, Library as Place, Place, Personal Control dan Information Access</i>	Libqual+™ dengan 4 dimensi: <i>Service Affect, Library as Place, Personal Control dan Information Access</i>	Servqual dengan lima dimensi: reability, responsiveness, assurances, empathy, tangibles	Libqual+™ dengan 4 dimensi: <i>Service Affect, Library as Place, Personal Control dan Information Access</i>
Jenis data dan analisis	Ada persamaan dengan kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	kuantitatif
Populasi dan sample	Jumlah populasi 430 dengan proporsional stratified random sampling menjadi 81 orang	55 sample jenuh	22	251 random sampling
Uji	Menggunakan SPSS	-	Menggunakan SPSS	Menggunakan SPSS

validitas dan reliabilitas				
Analisis data	Skor kesenjangan dengan rumus AG dan SG teknik mean difference T-test	Prosentase	Rumus <i>mean aritmatik</i>	IPA
Hasil	<p>1.Kualitas layanan perpuatakan FEB Undip memenuhi minimum harapan pemustaka</p> <p>2. Ditemukan dimensi yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka</p>	<p>1. Pada dimensi service affect mahasiswa difabel sudah merasa bagus</p> <p>2. pada dimensi Library as place sudah mencakup kebutuhan pengguna</p> <p>3. pada dimensi personal control</p>	<p>Secara umum persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dikategorikan baik</p>	<p>1.Kualitas layanan perpustakaan sebesar 80 % artinya pemustaka sudah puas.</p> <p>2. pada atribut kenyamanan individu dan penyediaan peralatan mempunyai tingkat kepuasan yang rendah yaitu</p>

	<p>3. Ditemukan urutan dimensi dari paling banyak berkontribusi sampai paling sedikit.</p> <p>belum bagus tetapi sudah banyak mahasiswa difabel yang memanfaatkannya.</p> <p>4. Pada dimensi information access pemustaka difabel merasa layanan yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka.</p>			posisi kuadran I dan III
--	--	--	--	--------------------------





STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dari keempat penelitian terdahulu yang paling mendekati kesamaan dengan penelitian penulis lakukan adalah penelitian Ana Rizka Mashud dengan judul Evaluasi kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam perspektif Libqual+™ persamaannya adalah pada rumusan masalah dan analisis data, sedangkan perbedaannya pada dimensi Libqual+™ yang digunakan pada penelitian sebelumnya masih menggunakan Libqual+™ tahun 2002 dengan 4 dimensi sedangkan penulis menggunakan dimensi Libqual+™ 2003-2009 (yang terbaru) yang terdiri dari tiga dimensi saja yaitu *Service affect, Library as Place dan Information Control.* Dimensi Libqual+™ 2003-2009 merupakan penyempurnaan dari tahun-tahun sebelumnya dan dalam dimensi tahun ini memuat cakupan yang lebih modern dan sesuai trend di era digital yaitu menambah perolehan informasi mengenai kejelasan petunjuk dalam mengakses perpustakaan

Dua penelitian lain yaitu Baiq Sulfiana dan Toha Sutono sama-sama penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dengan tema difabel tetapi kedua penelitian tersebut meneliti perpustakaan secara keseluruhan, sedangkan penelitian yang penulis lakukan lebih banyak mengarah pada layanan Difabel Corner. Selain itu rumusan masalah dan analisis yang digunakan berbeda dengan penelitian penulis sehingga hasil penelitian mereka juga berbeda dengan penelitian Penulis.

E. Landasan Teori

1. Evaluasi

Menurut Arikunto evaluasi memiliki arti penilaian yang dilakukan dengan kegiatan mengukur terlebih dahulu. Mengevaluasi berarti memperoleh tentang status sesuatu dengan dibandingkan pada standar atau ukuran yang telah ditentukan.¹³

Evaluasi merupakan satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas, kinerja atau produktivitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dicapai dan mana yang belum dicapai dan untuk selanjutnya informasi ini digunakan untuk perbaikan suatu program.¹⁴

Kegiatan evaluasi memiliki tujuan dan fungsi sebagai proses monitoring terhadap implementasi dari strategi dalam mengambil tindakan perbaikan agar kinerja organisasi dapat berjalan sesuai dengan rencana dan strategi. Evaluasi juga merupakan salah satu kegiatan dari tiga kegiatan manajemen strategis selain kegiatan perencanaan dan implementasinya.¹⁵

Melalui evaluasi dapat memberikan informasi yang akurat tentang perbaikan dan pengembangan suatu program dan dapat dilihat efektivitasnya. Sehingga evaluasi memiliki tujuan untuk menyediakan informasi yang akurat

¹³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), 27.

¹⁴ Djemari Mardapi, *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Non Tes*, (Yogyakarta: Mitra Cendekia, 2008), 8.

¹⁵ Lasa HS, *Kamus Istilah Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2001), 9.

serta rekomendasi terhadap pengambilan kebijakan untuk memutuskan apakah program tersebut akan diteruskan, diperbaiki atau diberhentikan.¹⁶

2. Kualitas Layanan Difabel Corner

a. Kualitas Layanan

Kualitas dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁷

Peter Hernon dalam bukunya *assessing service quality* menyatakan bagi perpustakaan kualitas layanan merupakan hubungan interaktif antara perpustakaan dan pemustaka. bagaimana perpustakaan melihat dan berinteraksi dengan orang-orang jelas mempengaruhi kualitas dan sifat dari layanan yang diberikan. Ketika perpustakaan dan pemustaka tidak sejalan dalam menilai kualitas, perpustakaan mungkin melakukan standar internal layanan tetapi mungkin tidak melakukan yang terbaik dimata pemustaka¹⁸

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat

¹⁶ *Ibid*, hlm.10.

¹⁷ Fandy, Tjiptono. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi kedua.(Yogyakarta : Liberty, 2001) 102.

¹⁸ Peter Hernon, *Assesing servise quality: satisfying the exspectations of library customers*, (Chicago: ALA, 2010), 2.

baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan buruk.¹⁹

b. Pemustaka

Istilah pengguna perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka muncul. Menurut Sutarno NS dalam Kamus Perpustakaan dan Informasi mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan, sedangkan pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan.²⁰

Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Menurut Wiji Suwarno pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya. Ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada.²¹

c. Pemustaka Difabel

Dalam perkembangannya istilah penyandang cacat digantikan dengan istilah difabel (*differently able*) atau kelompok manusia yang memiliki

¹⁹ *Ibid*, hlm 103.

²⁰ Sutarno NS, *Kamus Perpustakaan dan Informasi*, (Jakarta: Jala Permata, 2008), 152.

²¹ Wiji Suwarno, *Dasar-dasar ilmu Perpustakaan: sebuah pendekatan praktis*, (Yogyakarta: Ar-Ruz, 2010), 11.

kemampuan berbeda, istilah ini tengah diperjuangkan untuk menggantikan istilah penyandang cacat (*disable*) karena istilah tersebut mengandung stereotip negative dan bermakna *disempowering*.²²

Ro'fah, et.al menyatakan bahwa istilah difabel merupakan kepanjangan dari *differently abled* (perbedaan kemampuan) merupakan tema baru yang digagas untuk menggantikan istilah penyandang cacat, dimunculkan terutama oleh aktifis-aktifis NGO, istilah-istilah difabel banyak digunakan oleh organisasi-organisasi dan gerakan difabel di seputar Yogyakarta dan Jawa Tengah.²³

Istilah difabilitas terus mengalami pergeseran makna, dapat dilihat dalam tabel berikut ini:



²² Mansour Fakih, *Jalan Lain: manifesto inelektrual organik*, (Yogyakarta: INSIS, 2002), 304.

²³ Ro'fah et.all, *Inklusi Pada pendidikan tinggi*, hlm.xxiv.

Tabel 2. Pergeseran istilah difabel

	Paradigma Lama	Paradigma Baru
Definisi Difabilitas	Individu yang terbatasi karena kelainan fisik dan mentalnya	Individu yang memiliki perbedaan membutuhkan akomodasi dan modifikasi untuk mampu menjalankan fungsi-fungsi yang diperlukan dalam beraktifitas.
Asumsi	Difabilitas adalah problem individu karena kelainan fisik dan mental yang dimiliki individu	Difabilitas adalah problem sosial karena struktur dan sistem sosial yang dibangun tanpa mempertimbangkan kebutuhan difabel.
Strategi	Memperbaiki individu difabel dengan menyembuhkan kecacatannya.	Menghilangkan hambatan-hambatan fisik dan social, menciptakan aksesibilitas melalui modifikasi dan design universal serta mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan
Metode intervensi	Intervensi medis-psikologis dan layanan-layanan rehabilitasi	Layanan pendukung, teknologi pendukung , layanan bantuan individu, fasilitator.
Sifat pendekatan	<i>Charity</i> (belas kasihan)	Hak asasi (<i>human-rights-approach</i>)

Sumber: Brown S dalam Ro'fah, et.al²⁴

Pergeseran makna difabilitas sebagaimana dipaparkan dalam tabel di atas mempunyai pengaruh besar terhadap berbagai level kebijakan, wacana akademik dan pergerakan difabel.²⁵

²⁴ Brown S, *Methodological Paradigms that shape Disability research*, (London: Sage), dalam Ro'fah et.al, *Inklusi Pada pendidikan tinggi: best practice pembelajaran dan pelayanan adaptif bagi mahasiswa difabel netra*, (Yogyakarta: PLD, 2010), 15.

²⁵ Ro'fah et.al, *Inklusi Pada pendidikan tinggi: best practice pembelajaran dan pelayanan adaptif bagi mahasiswa difabel netra*, (Yogyakarta: PLD, 2010), 15.

d. Perpustakaan Inklusif.

Layanan kampus inklusif harus mampu memodifikasi unit-unit di dalamnya untuk menciptakan sebuah kampus yang ramah dan aksesibel serta mengurangi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh mahasiswa difabel. Terkait dengan hal tersebut perpustakaan sebagai salah satu unit pelaksana teknis harus mensukseskan program lembaga induknya dalam membangun kampus inklusif tersebut.

Perpustakaan harus meningkatkan fasilitas dan sumber daya yang telah ada. Fasilitas tersebut berkaitan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing jenis difabilitas pemustakanya. Kesesuaian fasilitas dengan karakteristik pemustaka difabel akan mendorong iklim perpustakaan yang kondusif sehingga mereka bisa mengunjungi perpustakaan dengan nyaman dan belajar maksimal.

Menurut IFLA²⁶ secara umum perpustakaan harus memperhatikan akses fisik mencakup:

- 1) Area parkir, lingkungan dan seluruh area perpustakaan harus dapat diakses oleh orang-orang yang menggunakan kursi roda, alat bantu jalan atau alat bantu mobilitas lainnya. Orang berjalan dengan tongkat harus bisa bergerak di sekitar perpustakaan. Orang tuli harus bisa berkomunikasi dengan petugas perpustakaan. Seseorang dengan penurunan nilai intelektual harus dapat menemukan buku-buku di perpustakaan dengan mudah.

²⁶IFLA/Unesco, Pedoman perpustakaan Sekolah, dalam <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/school-guidelines.htm> diakses 01 Desember 2016.

- 2) Pintu masuk, yaitu *revolving* pintu hendaknya bisa terbuka secara otomatis dan tombol *lift* berada di ketinggian yang tepat untuk orang yang menggunakan kursi roda dan pintu otomatis hendaknya bisa terbuka cukup lama untuk mobilitas keluar masuk pengguna kursi roda. Pos pemeriksaan hendaknya memiliki pintu yang cukup lebar sehingga bisa dilalui para pemakai kursi roda. Glassdoors (kaca pintu) hendaknya diberi tanda pada bagian tengah sehingga pemustaka difabel netra tidak berjalan menabrak pintu tersebut.
- 3) Ruang perpustakaan, artinya ruang perpustakaan harus diatur sedemikian rupa serta diberi tanda-tanda yang jelas sehingga pemustaka difabel yang menggunakan kursi roda bisa mengakses perpustakaan secara leluasa. Begitu pula dengan gang-gang antara rak buku harus memungkinkan kursi roda melewatinya dengan nyaman.
- 4) Kamar kecil, artinya setiap perpustakaan harus memiliki setidaknya satu toilet disesuaikan untuk pemustaka difabel yang berarti ukurannya cukup lebar sehingga kursi roda bisa masuk dan bergerak dengan nyaman.
- 5) Meja sirkulasi, artinya meja sirkulasi sebaiknya berada dekat dengan pintu masuk dan disesuaikan dengan pemustaka difabel sehingga pustakawan bisa berkomunikasi dengan pemustaka difabel yang berada di kursi roda. Apabila perpustakaan menerapkan system *open access* maka harus dipastikan memiliki fasilitas dan sarana petunjuk adaptif bagi pemustaka difabel.
- 6) *Children department*, artinya bagi anak-anak berkebutuhan khusus seharusnya ditempatkan pada ruang layanan informasi secara khusus. Di tempat

ini mereka bisa mendengarkan cerita atau mendapatkan layanan lainnya yang disediakan perpustakaan.

7) Komputer.

Komputer di perpustakaan hendaknya dapat digunakan oleh setiap pemustaka difabel. Meja computer disesuaikan dengan kondisi pemustaka yang menggunakan kursi roda. Apabila perpustakaan membutuhkan alat bantu atau peralatan lain yang diperlukan bagi mahasiswa difabel, sebaiknya meminta rekomendasi dari organisasi difabel nasional atau local sehingga memiliki nilai fungsi yang tepat.

8) Ruang baca dan dengar bagi difabel.

Pemustaka dengan disabilitas netra memerlukan perhatian khusus misalnya bantuan pustakawan dan penyediaan alat bantu adaptif seperti lensa pembesar, tape recorder, perangkat pembaca layar, keyboard Braille dan sebagainya.

Selain beberapa fasilitas di atas perlu juga perpustakaan memperhatikan aspek layanan informasi dan komunikasi dari pustakawan. Pustakawan seharusnya mampu berkomunikasi dan melayani dengan baik, jelas dan mudah dimengerti. Hal ini penting agar pemustaka difabel merasa diterima sehingga mampu mengkomunikasikan informasi apa yang mereka butuhkan dan merasa nyaman menggunakan perpustakaan.

Widyawan²⁷ mengemukakan beberapa sikap yang seharusnya diberikan kepada pemustaka difabel, antara lain:

²⁷Rosa Widyawan, *Pelayanan referensi: berawal dari senyuman*, (Bandung: Bahtera Ilmu,2012), 38-39.

- a) Ketika berbicara dengan difabel akan lebih baik jika mengandalkan logika misalnya kita ikut merasa bagaimana jika diperlakukan seperti itu dan menanggung kekurangan yang bukan atas pilihan kita.
- b) Berbicaralah langsung dengan difabel walaupun dia didampingi oleh orang lain, janganlah membuat asumsi apa yang dia alami, jangan memotong pembicaraan lawan bicara dan yang paling penting jangan pernah bertanya “Mengapa Anda bisa seperti itu?”
- c) Untuk melancarkan komunikasi sebaiknya pustakawan berusaha menyejajarkan mata dengan mata seorang yang menggunakan kursi roda. Walaupun pustakawan berusaha membantu rasanya tidak sopan memindahkan atau mendorong kursi roda pemustaka tanpa minta izin terlebih dahulu. Jika pemustaka menggunakan alat penyangga untuk berjalan, pantang memindahkan atau menyimpan tongkat itu diluar jangkauannya.
- d) Ketika pustakawan melayani seorang difabel rungu perlu memastikan bahwa dia memandang dan memperhatikan kita. Jangan menutup mulut saat berbicara, karena mereka yang kurang pendengarannya biasanya membaca bibir. Jika pustakawan mengalami kesulitan tidak ada salahnya menuliskan pertanyaan dan jawaban di kertas.
- e) Jika pustakawan melayani pemustaka difabel netra jangan sekali kali mengatakan “Marilah kita lihat bersama” dan jangan ragu untuk mengandeng tangannya jika dia memerlukan bantuan.

Birgitta Irvall dan Gyda Skat Nielsen²⁸ mengemukakan bahwa terdapat beberapa peralatan yang bisa digunakan sebagai sarana menyampaikan informasi kepada difabel, sebagaimana dijelaskan dalam table dibawah ini.

Tabel 3. Sarana untuk Difabel di Perpustakaan

<i>Disability group</i>	<i>Large Print</i>	<i>Tape/ DAISY/ CD/DVD</i>	<i>Braille</i>	<i>Website</i>	<i>Videos with Subtitles and/ or Sign language</i>	<i>Textx/ telephone</i>	<i>Easy-to-Read</i>
<i>Visually impaired</i>	✓	✓	✓	✓			
<i>Deaf hearing impaired.</i>				✓	✓	✓	✓
<i>Reading difficulties</i>	✓	✓		✓			✓
<i>Physical Disabilities</i>		✓		✓			
<i>Cognitively disabled</i>		✓		✓			✓

(Sumber: Birgitta Irvall dan Gyda Skat Nielsen)

Penyediaan layanan informasi perpustakaan dalam mendukung proses pembelajaran tidak akan lepas dari pengembangan lingkungan belajar dalam hal ini perpustakaan secara terpadu dengan lembaga induknya. Dari usaha penyediaan layanan informasi secara optimal di perpustakaan diharapkan

²⁸Birgitta Irvall dan Gyda Skat Nielsen, Access to libraries for persons with disabilities, International Federation of Library Associations and Institutions IFLA Professional Reports, No. 89, dalam <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf> diunduh tanggal 24 Januari 2017.

pemustaka difabel mampu memanfaatkan sumber-sumber informasi dan mampu melakukan kegiatan belajar secara mandiri.

e. Kepuasan Pemustaka.

Banyak definisi yang diungkapkan oleh para penulis mengenai pengertian kepuasan pelanggan/pemustaka diantaranya adalah kepuasan menurut Richard Oliver dalam Barnes adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya.²⁹

Dari definisi di atas dapat diartikan penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Pendapat lain tentang kepuasan pelanggan dikemukakan oleh Umar, menurutnya, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.³⁰ Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Tingkat kepuasan pemustaka dapat dikatakan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pemustaka. Apabila kinerja dan jasa layanan yang diberikan di bawah harapan, maka pemustaka akan merasa kecewa. Bila kinerja dan layanan melebihi harapan, maka

²⁹ James G Barnes. *Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan.* (Yogyakarta: Andi, 2003), 64.

³⁰ Husein Umar. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga.* (Gramedia Pustaka Utama : Jakarta,2005), 65.

pemustaka akan merasakan kepuasan. Pemustaka yang merasa puas akan setia dan memanfaatkan jasa layanan yang ada lebih lama, dan memberikan pandangan yang baik terhadap layanan yang sudah diterimanya.

3. Libqual+™

a. Konsep Libqual+™

Menurut Association of research Library (ARL) disebutkan:

“Libqual+™ is a suite of services that library use to solicit, track, understand and act upon users’ opinions of service quality.”

Artinya Libqual+™ adalah paket layanan yang digunakan perpustakaan untuk mngumpulkan, menemukan, memahami dan mengambil tindakan berdasarkan pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Libqual+™ dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perpustakaan dilihat dari perspektif pemustaka. Melalui metode Libqual+™ perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan.³¹ Libqual+™ merupakan survey market total yang efektif untuk penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Menurut Nurkertamandan dan Pandu³² menyebutkan bahwa Libqual+™ adalah suatu rangkaian alat atau metode yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari,

³¹ *Ibid.*, hlm. 187.

³² Deny Nurkertamanda dan Pandu Wirawan, usulan Konsep Peningkatan Kepuasan pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodologi Libqual+™ dan quality function deployment. *Jurnal Teknologi Informasi UNDIP*, 2009 vol IV (2), hlm. 142.

memahami dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dalam Libqual+™ terdapat beberapa dimensi yang terus berkembang, dimensi pada metode Libqual+™ mengalami perubahan setiap tahunnya, baik nama dimensi yang digunakan maupun munculnya dimensi baru yang terjadi dari penggabungan dimensi yang telah ada. Berikut ini tabel perkembangan dimensi dalam Libqual+™ sebagaimana dikemukakan Greenwood³³

Tabel 4. Perbandingan Dimensi dalam Libqual+™ Pertahun

Tahun 2000	Tahun 2001	Tahun 2002	Tahun 2003-2009
<i>1. Affect of service 2. Library as place 3. Reliability 4. Provision of physical collection 5. Access to information</i>	<i>1. Affect of service 2. Library as place 3. Reliability 4. Self reliance 5. Access to information</i>	<i>1. Service Affect 2. Library as place 3. Personal control 4. Information Access</i>	<i>1. Service Affect 2. Library as place 3. Information control</i>

(Sumber: Greenwood, 2011)

Jika melihat perkembangan dimensi Libqual+™ di atas pada tahun 2003-2009 muncul istilah dimensi *information control*, istilah tersebut merupakan penggabungan dari dimensi *personal control* dan *information access* yang ada pada tahun 2002. Jika dilihat pada tahun 2000 dan 2001 istilah dimensi *information access* masih bernama *access to information*. Berbagai dimensi dalam Libqual+™ terus dikembangkan oleh para peneliti disesuaikan dengan perkembangan dunia perpustakaan yang ada serta dikembangkan indicator

³³ Greenwood, Judy T, "Ten years of Libqual+™: a study of qualitative and quantitative survei Research at the university of Missisipi 2001-2010", The Journal of Academic Librarianship, July 2011, 2.

pengukurannya agar menjadi lebih sempurna sebagaimana layanan perpustakaan bagi pemustaka di perpustakaan juga selalu berubah seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat.

Terkait dengan penelitian yang penulis lakukan merujuk pada dimensi tahun 2003-2009 karena merupakan penyempurnaan dari tahun-tahun sebelumnya dan dalam dimensi tahun ini memuat cakupan yang lebih modern dan sesuai trend di era digital yaitu menambah perolehan informasi mengenai kejelasan petunjuk dalam mengakses perpustakaan dan juga berusaha mengetahui kecenderungan pemustaka apakah masih secara manual ataukah sudah menggunakan OPAC.

Dalam dimensi Libqual+™ 2003-2009 terdapat 3 dimensi yaitu: *service affect*, *information control* dan *library as place*, untuk menjelaskan tiga dimensi dalam Libqual+™ yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendapat Peter Hernon³⁴ sebagai berikut:

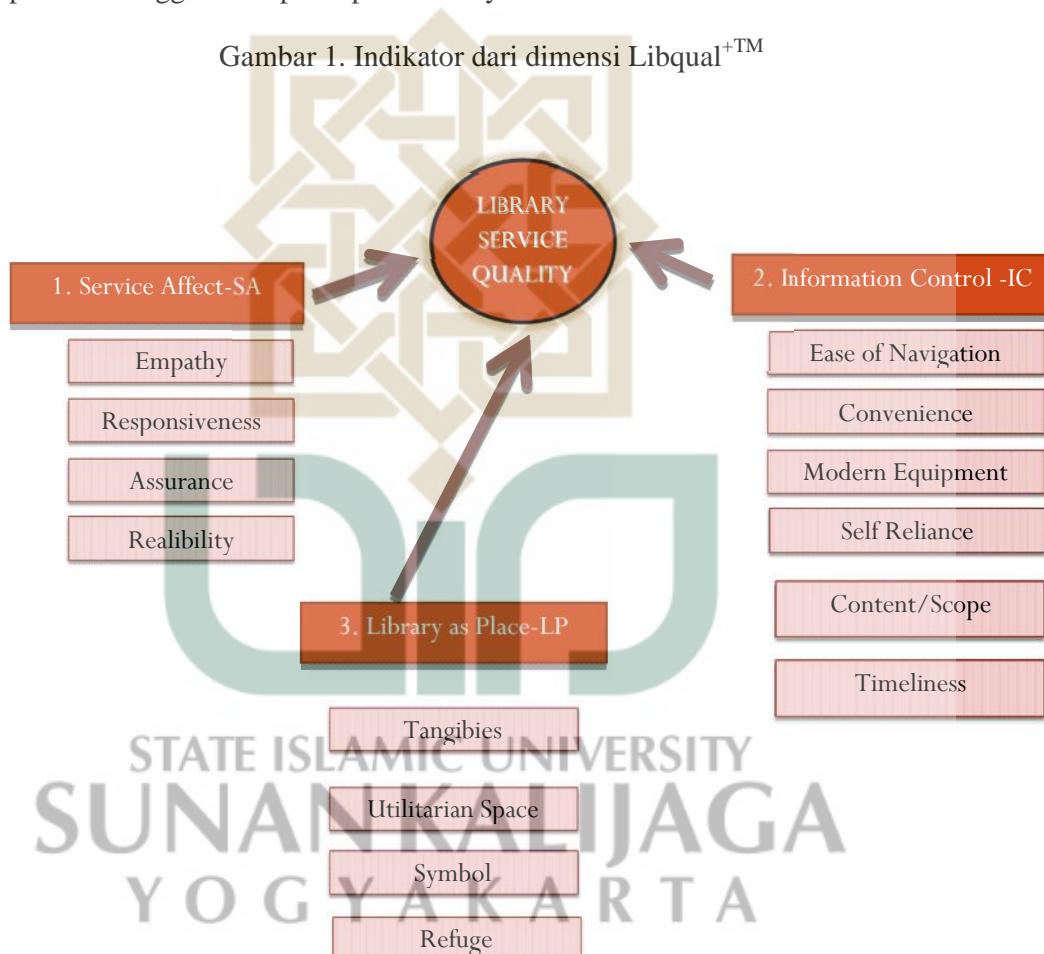
1. *Service Affect* adalah aspek manusia, berkaitan dengan sejauh mana staff perpustakaan bersikap sopan, berpengetahuan, membantu dan dapat diandalkan.
2. *Information control* adalah mengukur bagaimana keinginan pemustaka dalam berinteraksi dengan perpustakaan dan apakah informasi yang dibutuhkan disampaikan dalam format, lokasi dan waktu sesuai keinginan mereka.

³⁴ Peter Hernon, *Assesing Service Quality*, (Chicago: American Library Association, 2010), 91-92.

3. *Library as place* adalah mencakup kegunaan ruang, nilai simbolis dari perpustakaan, dan perpustakaan menjadi tempat yang nyaman untuk menyelesaikan tugas atau belajar.

Sedangkan untuk menentukan indikator dari ketiga dimensi tersebut, penulis menggunakan pendapat dari Boykin³⁵.

Gambar 1. Indikator dari dimensi Libqual^{+TM}



(Sumber: dikembangkan oleh penulis (2016) menggunakan referensi

dari *Dimension of library service quality* (Boykin, 2002))

³⁵ Joseph F Boykin “Service quality assesment in a digital library environment”, dalam www.ukoln.ac.uk/events/jisc-cni-2002 diakses 19 desember 2016.

Untuk menjelaskan masing-masing indikator dari 3 dimensi Libqual+™ di atas penulis mengadopsi beberapa pendapat yang dirangkum dalam uraian dibawah ini:

1) Indikator *service affect* adalah:

a) *Empathy* (kepedulian)

Zeithaml mendefinisikan empathy adalah “*Threating customer as individuals*”.³⁶ Jadi empaty adalah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya memahami keinginan pemustaka.

b) *Responsiveness* (ketanggapan)

Zeithaml mendefinisikan responsiveness adalah “*being willing to help*”³⁷ Kemampuan atau kesediaan pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan secara tanggap dan cepat.

c) *Assurance* (jaminan/kepastian)

Zeithaml mendefinisikan assurances adalah “*inspiring truth and confidence*”³⁸. Assurances mencakup pengetahuan dan kesopanan pustakawan dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pemustaka.

d) *Reliabilitas* (keandalan)

Reliabilitas menurut Zeithaml adalah “*delivering on promise*” yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

2) Indikator *Library as place*

³⁶ Zeithaml V.A, Parasuraman dan LL Berry, *Delivering Quality Service: balancing customer perceptions and expectation*, (New York: The Free press, 1990), 71.

³⁷ Ibid

³⁸ Ibid

a) *Tangibles* (berwujud)

Zeithaml mendefinisikan *tangibles* sebagai berikut “*representing the service physically*”. Maksudnya penampakan fisik dari gedung, peralatan dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan.

b) *Utilitarian space* (ruang yang bermanfaat)

Yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bermanfaat untuk diskusi dan belajar.³⁹

c) *Symbol* (berbagai makna)

Yaitu berbagai makna yang nyata meliputi peralatan maupun fasilitas fisik yang disediakan perpustakaan.⁴⁰

d) *Refuge* (tempat belajar yang nyaman)

Meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi tumbuh kembangnya pikiran.⁴¹

3) Indikator *Information Control*

Untuk menjelaskan pengertian beberapa indicator dalam dimensi information control, penulis mengacu pada pendapat Endang Fatmawati.⁴²

a) *Ease of Navigation* (kemudahan akses)

Bawa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi di perpustakaan.

b) *Convenience* (kenyamanan individu pemustaka)

³⁹ Endang Fatmawati, “Mata Baru...”, hlm, 221.

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ *Ibid*

⁴² *Ibid*, hlm, 224.

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

c) *Modern equipment* (peralatan yang modern)

Meliputi berbagai fasilitas yang mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

d) *Self reliance* (kepercayaan diri)

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

e) *Content/Scope* (Isi/Ruang lingkup)

Mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal *full text* maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki perpustakaan.

f) *Timeliness* (kecepatan waktu akses)

Mencakup kemudahan akses untuk menentukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi di perpustakaan tersebut relatif cepat sehingga pemustaka merasa lancar dalam mengakses beberapa informasi yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini terkait dengan dimensi *Service Affect*, penulis mengganti istilah pustakawan dengan istilah relawan atau petugas difabel corner karena di lapangan yang berperan sebagai pustakawan di bagian difabel corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah relawan yang bekerja secara part time yang diberikan tugas oleh Perpustakaan untuk mengelola Difabel Corner. Relawan ini mendapat pelatihan dan pembekalan dari PLD sehingga

disini terlihat nyata bagaimana hubungan antara perpustakaan dan PLD yang terus dibina untuk meningkatkan kualitas layanan Difabel Corner.

b. Pengukuran Kualitas Layanan dengan Libqual+™

Untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan selain menggunakan analisis nilai SG dan AG dalam metode Libqual+™ juga bisa menggunakan model analisis dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada dasarnya konsep analisis menggunakan IPA bermula dari konsep Servqual.⁴³

Menurut Martilla, definisi IPA adalah:

*An easily-applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs.*⁴⁴

Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa IPA sebagai teknik analisis yang dapat diaplikasikan secara mudah untuk mengukur atribut tingkat kepentingan kinerja yang dapat mendorong pengembangan lebih lanjut program pemasaran secara lebih efektif.

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode statistik bercorak deskriptif. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977 lewat karya mereka yang dimuat dalam *Journal of marketing* berjudul *Importance-Performance analysis*.⁴⁵

Penulis memilih pengukuran dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) karena dengan model ini dapat membantu mengetahui indikator

⁴³ *Ibid* , hlm.239.

⁴⁴ Martilla, John A and James, John C, Importance performen analysis, *Journal of marketing*, Vol 41 no 1 Januari 1977, 77.

⁴⁵ *Ibid*.

dalam dimensi Libqual+™ yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Dengan menggunakan model IPA pengukuran kepuasan pemustaka melalui dimensi-dimensi dalam Libqual+™ dapat diketahui dengan menggunakan diagram cartesius yang muaranya adalah hasil analisis usulan kepada perpustakaan yang diteliti untuk mengidentifikasi prioritas indikator dalam Libqual+™ yang terbagi dalam empat kuadran.

Harapan pemustaka merupakan tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh pemustaka, sedangkan persepsi merupakan tingkat layanan yang diterima atau dirasakan oleh pemustaka. Karena analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) maka harapan pemustaka bisa diganti dengan *importance* (kepentingan pemustaka) dan persepsi pemustaka bisa diganti dengan *performance* (kinerja perpustakaan), hal ini sesuai dengan pernyataan Endang Fatmawati bahwa dalam model IPA ini kata harapan pemustaka (*user expectation*) bisa diganti dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang artinya tingkat kepentingan menurut pemustaka. Sementara persepsi pemustaka (*user perceptions*) bisa diganti dengan istilah tingkat kinerja (*performance*) yang telah diberikan oleh perpustakaan.⁴⁶

Komponen analisis data dalam model IPA terdiri dua komponen yaitu:

- 1) Analisis kuadran, melalui analisis kuadran akan dapat diketahui respon pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). *Importance* dan

⁴⁶ Endang Fatmawati, "Mata Baru...", hlm, 245.

performance adalah atribut dalam teknik analisis model IPA bukan variabel penelitian.

2) Analisis kesenjangan (*gap*), merupakan analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan.⁴⁷

Terkait dengan kesenjangan (*gap*) Zeithaml.*et.al.* mengungkapkan bahwa terdapat 5 kesenjangan (*gap*) yang berpengaruh terhadap kualitas layanan.⁴⁸ Gap tersebut terdiri dari:

1) Gap 1 (gap persepsi manajemen)

Terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen. Misalnya harapan konsumen adalah mendapatkan pelayanan yang terbaik, tidak jadi soal meskipun harganya mahal. Tetapi manajemen memiliki persepsi bahwa konsumen mengharapkan harga yang murah meskipun kualitasnya agak rendah.

2) Gap 2 (gap persepsi kualitas)

Gap ini akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.

3) Gap 3 (gap penyelenggaraan pelayanan).

Gap ini lahir jika pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan. Misalnya spesifikasi pelayanan

⁴⁷ *Ibid*, hlm.249.

⁴⁸ Zeithaml V.A. *et.al.*, *Delivering Quality Service: balancing customer perceptions and expectation*, (New York: The Free press, 1990), 41.

menyatakan bahwa jam keberangkatan kereta api maksimal terlambat 3 menit.

Tetapi yang senyatanya terjadi kereta api terlambat setengah jam.

4) Gap 4 (gap komunikasi pasar)

Gap 4 lahir sebagai akibat adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Misalnya jadual perjalanan kereta api atau pesawat yang dijanjikan selalu tepat ternyata pada kenyataannya terlambat.

5) Gap 5 (gap kualitas pelayanan)

Gap ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen. Gap ini terjadi sebagai akibat dari terjadinya akumulasi dari gap-gap sebelumnya.

Dalam penelitian ini, penulis membatasi permasalahan pada satu gap saja, yaitu pada ranah gap 5. Ruang lingkup pada gap 5 tersebut memfokuskan bahwa kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari perspektif harapan dan persepsi pemustakanya.

Untuk analisis datanya, penulis mengadopsi buku Mata Baru Penelitian Perpustakaan⁴⁹ maka cara menganalisis datanya adalah sebagai berikut:

a) Menghitung Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) dengan rumus:

$$IKP = \frac{T}{S} \times 100\%$$

Keterangan:

IKP : Indeks Kepuasan Pemustaka

⁴⁹ Endang Fatmawati, “Mata Baru..”, hlm. 250.

Y : Jumlah nilai rata-rata pada kolom rata-rata skor kepentingan (I)

T : Jumlah hasil kali antara I dengan P pada kolom skor (S)

Selanjutnya nilai IKP disimpulkan berdasarkan pedoman analisis berikut ini:

Tabel 5. Nilai Interval Indek Kepuasan Pemustaka dan Kualitas Pelayanan

No	Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	Kualitas pelayanan	
1	1.00 -1.75	25.00 – 43.75 %	D	TidakBaik
2	1.76 -2.50	43.76 – 62.50 %	C	KurangBaik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25 %	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00 %	A	SangatBaik

Sumber: Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:234

b) Menentukan Importance Performance matriks

1) Menghitung nilai GAP (P-I), dengan cara menghitung selisih nilai rata-rata *importance* dan nilai rata-rata *performance*.

2) Menghitung Indeks Kinerja Perpustakaan. Nilai indeks kinerja perpustakaan untuk *Importance* dan *Performance* pada masing-masing pertanyaan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut.

$$\text{IK Importance } (y) =$$

$$\frac{(A \times 5)+(B \times 4)+(C \times 3)+(D \times 2)+(E \times 1)}{5}$$

Atau:

$$\text{IK Performance } (x) =$$

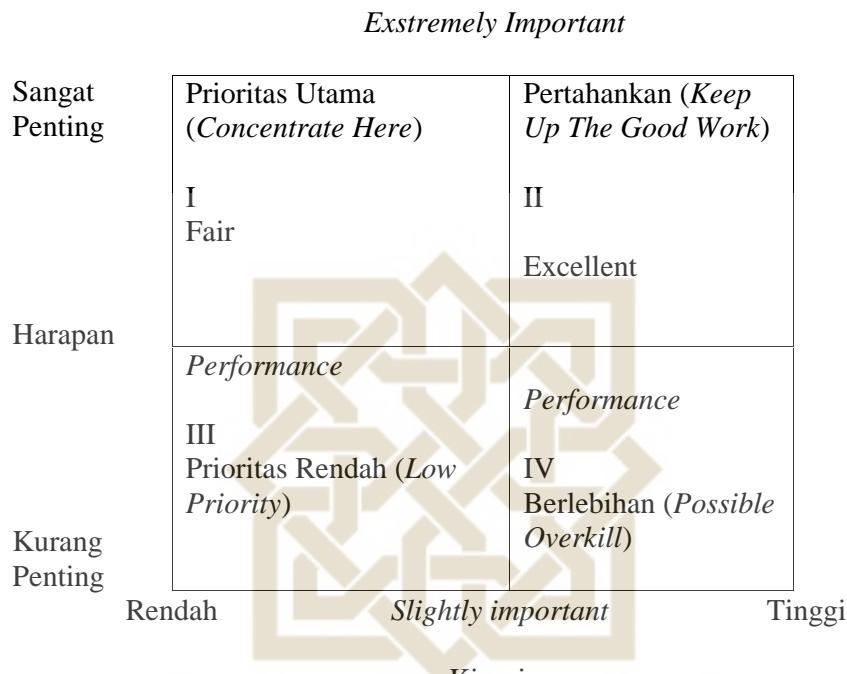
$$\frac{(A^1 \times 5)+(B^1 \times 4)+(C^1 \times 3)+(D^1 \times 2)+(E^1 \times 1)}{5}$$

Keterangan:

A	= nilai/skor dari skala SP untuk <i>Importance</i> dengan bobot 5
B	= nilai/skor dari skala P untuk <i>Importance</i> dengan bobot 4
C	= nilai/skor dari skala KP untuk <i>Importance</i> dengan bobot 3
D	= nilai/skor dari skala TP untuk <i>Importance</i> dengan bobot 2
E	= nilai/skor dari skala STP untuk <i>Importance</i> dengan bobot 1
A^1	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 5
B^2	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 4
C^1	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 3
D^1	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 2
E^1	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 1

- 3) Plotting data untuk membuat diagram cartesius.
- 4) Membuat diagram *importance* dan *performance* matrix untuk memetakan hasil. Nilai rata-rata *importance* dan *performance* yang telah diperoleh digunakan sebagai batas untuk menentukan letak indikator dalam dimensi LibQUAL+™ apakah ada pada kuadran I, II, III, atau IV. Letak masing-masing kuadran memiliki makna tersendiri, untuk lebih jelasnya dapat kita lihat dalam table berikut:

Tabel 6. *Mapping* kuadran diagram cartesius



(Sumber: Endang Fatmawati, 2011)

Keterangan:

1) Kuadran I (*concentrate here*)

Semua indikator pada kuadran ini menjadi prioritas bagi pihak perpustakaan untuk ditingkatkan. Jadi indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang masuk dalam kelompok ini kinerjanya harus segera diperbaiki karena dari hasil analisis tidak mencapai tingkat kepentingan menurut apa yang diharapkan pemustaka.

2) Kuadran II (*keep up the good work*)

Indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang masuk dalam kelompok ini kinerjanya sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh

pemustaka. Pihak perpustakaan berkuwajiban menjaga agar kinerja layanan dapat terus dipertahankan.

3) Kuadran III (*Low Priority*)

Indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang berada dalam kuadran ini memiliki kinerja actual yang tidak terlalu bagus dan tidak dianggap penting oleh pemustaka sehingga perpustakaan tidak perlu memprioritaskan indicator dalam kuadran ini pada saat ini.

4) Kuadran IV (*possible overkill*)

Indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang masuk dalam kuadran ini kinerjanya melebihi apa yang diharapkan oleh pemustaka, sehingga perpustakaan perlu mengalokasikan sumberdaya yang terkait dengan indicator pada kuadran IV kepada indicator lain dalam dimensi LibQUAL+™ yang memiliki prioritas penanganan lebih tinggi dan masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I dan II.

F. Kerangka Pemikiran.

UIN Sunan Kalijaga merupakan kampus inklusif hal ini ditandai dengan penganugerahan *inklusif award* pada tahun 2013. UIN Sunan Kalijaga memiliki Pusat Layanan Difabel (PLD) sebagai sarana pemenuhan kebutuhan dan aksesibilitas layanan para mahasiswa difabel. Dalam mengembangkan kerangka berpikir ini, penulis menggunakan referensi dari Arif Maftuhin⁵⁰ dan John Martilla⁵¹.

⁵⁰ Arif Maftuhin, “Membangun Universitas Inklusif”, Paper dipresentasikan dalam acara Seminar *inklusi dan disabilitas; menjembatani kesenjangan pengetahuan di hotel Double Tree Hilton Jakarta*, tanggal 8 desember 2016.

Dalam upaya membangun Universitas inklusif, PLD menerapkan 4 standar pelayanan yang meliputi:

1. Partisipasi mahasiswa difabel dalam setiap kegiatan kampus.
2. Budaya inklusif.

Budaya inklusif dapat diartikan sebagai pembiasaan agar masyarakat yang ada di dalamnya mampu menerima dan menghormati berbagai bentuk keberagaman dan perbedaan termasuk didalamnya adalah perbedaan suku, agama, strata ekonomi maupun perbedaan kemampuan fisik atau mental yang selanjutnya kita sebut sebagai istilah difabilitas/difabel.

Budaya inklusif dikembangkan melalui beberapa upaya yaitu:

- a) Pemahaman dan pengakuan

Difabel sering difahami sebagai kelompok yang tidak normal bahkan sering diistilahkan sebagai penyandang cacat, dosa keturunan ataupun kutukan atas apa yang dahulu dilakukan oleh orang tuanya. Dari kurangnya pemahaman tersebut memunculkan berbagai stigma negatif yang pada akhirnya berimbas pada penerimaan masyarakat terhadap difabel yang juga salah seperti rasa malu, penolakan. Untuk itu diperlukan pemahaman yang benar terhadap difabel itu sendiri bahwa difabilitas bukan merupakan sebuah kekurangan melainkan sebuah perbedaan yang harus kita terima.

- b) Kebijakan.

Dalam UU No 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat didalamnya mengatur hak pendidikan, pekerjaan, aksesibilitas serta kesejahteraan social. Sebagai

⁵¹ John A Martilla, and James, John C, Importance performen analysis, *Journal of marketing*, Vol 41 no 1 Januari 1977, 77.

salah satu lembaga pendidikan tinggi di Indonesia sudah semestinya UIN Sunan Kalijaga mengakomodir empat hak tersebut dalam setiap pembuatan kebijakannya.

3. Usaha pemenuhan hak difabel yang diupayakan melalui pembukaan jalur admisi bagi difabel dengan kuota 15 kursi pertahun ajaran dan adanya akomodasi tes braille bagi mahasiswa difabel netra, pelatihan dosen, *book reading* dan adanya kendaraan untuk membantu *mobilitas* para difabel.

4. Aksesibilitas

Aksesibilitas diupayakan melalui penyediaan beberapa akses yaitu:

- a) Rambu penunjuk arah bagi difabel
- b) Jalan khusus bagi difabel berupa ramp menuju semua fakultas di UIN Sunan Kalijaga, KOPMA, Masjid dan Perpustakaan.
- c) Masjid Inklusif.

Di dalam masjid UIN Sunan Kalijaga disediakan shaf khusus bagi para pengguna kursi roda dan saat khutbah jumat juga disediakan penerjemah bahasa isyarat disamping khatib yang sedang berkhutbah agar para difabel juga turut mengerti maksud dan isi khutbah tersebut.

d) Perpustakaan.

Untuk mengakomodasi akses bagi para difabel perpustakaan UIN Sunan Kalijaga menyediakan Difabel Corner (DC) yang menyediakan layanan khusus bagi pemustaka difabel. Difabel Corner sebagai salah satu layanan khusus bagi mahasiswa difabel dalam lingkup perpustakaan sudah berupaya menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka difabel (*user oriented*),

namun demikian masih perlu adanya komunikasi dua arah dari pihak pemustaka dan perpustakaan agar diperoleh layanan yang benar-benar sesuai dengan harapan pemustaka.

LibQUAL+™ hadir sebagai salah satu metode baru yang dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dilihat dari perspektif pemustaka. Metode LibQUAL+™ terdiri dari 3 dimensi yang masing-masing memiliki indikator penilaian kualitas layanan perpustakaan. Sebagai analisisnya penulis menggunakan model IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dapat mengevaluasi kepuasan pemustaka dan kinerja perpustakaan. Dengan hasil akhir dari metode tersebut akan muncul atribut sebagai prioritas yang akan diusulkan kepada pihak perpustakaan dalam membenahi kualitas layanan perpustakaan.

Penulis perlu menjelaskan beberapa istilah terkait dengan penggunaan analisis Importance Performance Analysis (IPA) ini.

- a) Harapan pemustaka merupakan tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh pemustaka.
- b) Persepsi merupakan tingkat layanan yang diterima atau dirasakan oleh pemustaka.
- c) Karena analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) maka harapan pemustaka bisa diganti dengan *importance* (kepentingan pemustaka) dan persepsi pemustaka bisa diganti dengan *performance* (kinerja perpustakaan), hal ini sesuai dengan pernyataan Endang Fatmawati bahwa dalam model IPA ini kata harapan pemustaka

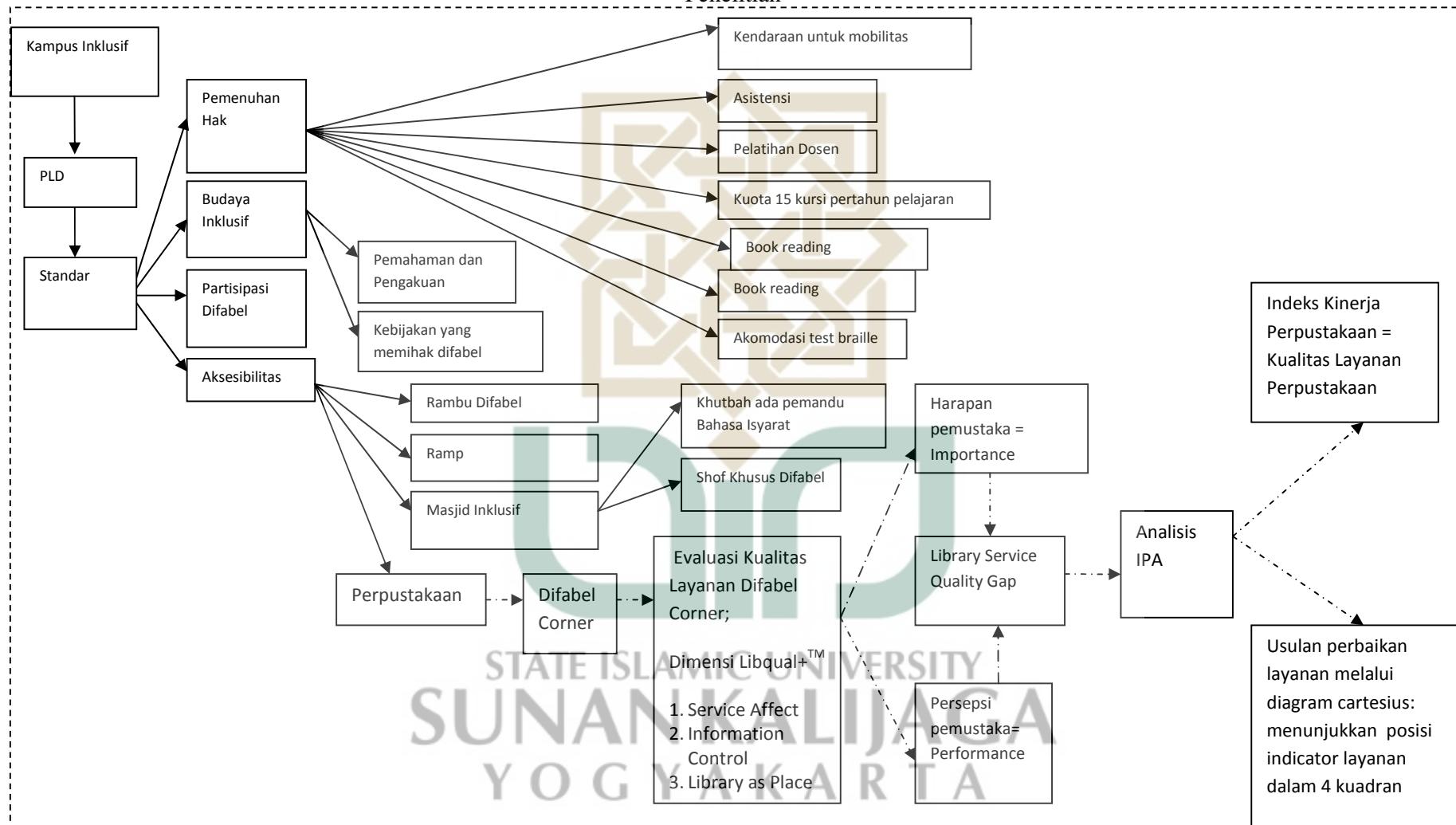
(*user expectation*) bisa diganti dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang artinya tingkat kepentingan menurut pemustaka. Sementara persepsi pemustaka (*user perceptions*) bisa diganti dengan istilah tingkat kinerja (*performance*) yang telah diberikan oleh perpustakaan.⁵²

Untuk lebih jelasnya mengenai kerangka berpikir akan dijelaskan dalam tabel berikut:



⁵² Endang Fatmawati, "Mata Baru....", hlm, 245.

Tabel 7. Kerangka Berpikir Penelitian



(Kerangka Pikir dikembangkan dari referensi Arif Maftuhin: 2016 dan John Martilla:1977)

Keterangan gambar: garis patah-patah merupakan fokus penelitian

G. Metode Penelitian.

Menurut Sugiyono metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan gunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan seperti cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.⁵³

1. Jenis penelitian.

Jenis penelitian dalam tesis ini adalah kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik.⁵⁴

2. Lokasi penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka peneliti menetapkan lokasi penelitian yaitu di Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang beralamat di Jalan Marsda Adisucipto Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2017.

3. Populasi dan sampel.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 2.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 7

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁵ Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁶ Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.⁵⁷

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pemustaka difabel Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sejumlah 70 orang⁵⁸, sedangkan untuk sampelnya penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁵⁹ teknik sampel yang dipilih adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tujuan dan syarat tertentu.⁶⁰ Sampel diperoleh dengan mengajukan beberapa syarat yaitu:

- a) Pemustaka difabel aktif perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
- b) Saat penyebaran angket selama bulan Januari sampai dengan Februari 2017, berada di ruangan Difabel Corner.
- c) Responden pernah memanfaatkan layanan dalam Difabel Corner.

Dari teknik sampling tersebut diperoleh sampel sebesar 36 orang mahasiswa difabel.

4. Variabel penelitian

Menurut Sugiyono variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga di peroleh informasi

⁵⁵ *Ibid*, hlm. 215.

⁵⁶ *Ibid*.

⁵⁷ *Ibid*, hlm.216

⁵⁸ Sumber data dokumentasi PLD 2017 nama-nama mahasiswa difabel tidak dipublikasikan karena alasan etis.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode penelitian kombinasi*, (Bandung: Alfabeta: 2013), 125.

⁶⁰ *Ibid*, hlm. 126.

tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁶¹Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah kualitas layanan.

5. Instrumen penelitian.

Menurut Arikunto instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, sistematis sehingga lebih mudah diolah.⁶²Untuk memperoleh instrumen yang valid maka ditempuh beberapa langkah dalam penyusunan instrumen yaitu mengidentifikasi terhadap variabel-variabel yang ada dalam merumuskan judul penelitian. Kemudian menjabarkan variable menjadi sub variabel atau deskriptor yang kemudian menjadi indikator dan di rumuskan menjadi setiap butir pertanyaan.⁶³Dari instrumen penelitian kemudian dibuat kisi-kisi dalam angket sebagai berikut:



⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2004), 38.

⁶² Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 160.

⁶³ *Ibid*, hlm. 178.

Tabel 8. Kisi-kisi dalam angket.

Variable	Sub Variabel	Indikator	Item dalam angket	Jumlah
Kualitas Layanan	<i>Service Affect</i>	1. <i>Empathy</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Reliability</i>	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12	12
	<i>Library as Place</i>	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Utilitarian space</i> 3. <i>Symbol</i> 4. <i>Refuge</i>	31,32,33 34,35,36 37,38,39 40,41,42	12
	<i>Information Control</i>	1. <i>Ease of navigation</i> 2. <i>Convenience</i> 3. <i>Modern equipment</i> 4. <i>Self reliance</i> 5. <i>Content/scope</i> 6. <i>Timeliness</i>	13,14,15 16,17,18 19,20,21 22,23,24 25,26,27 28,29,30	18
Jumlah keseluruhan item				42

6. Uji validitas dan reabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu koesioner dianggap valid jika pertanyaan pada koesioner dianggap mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh koesioner tersebut.⁶⁴ Penelitian ini menggunakan uji validitas *internal construct*, menurut Sugiyono uji validitas *internal construct* adalah dengan cara mengkonstruksi instrumen penelitian berdasarkan aspek-aspek yang diukur berlandaskan teori tertentu, menjabarkannya dalam sebuah kuesioner dan selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli.⁶⁵

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada seluruh responden yaitu sejumlah 36 orang pemustaka difabel. Angket

⁶⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005), 41.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 121.

dalam penelitian ini berjumlah 84 item yang terdiri dari 42 item terkait dengan *importance* (harapan pemustaka) dan 42 item terkait dengan *performance* (persepsi pemustaka atau kinerja perpustakaan).

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas instrumen penelitian menggunakan *SPSS versi 24 for Windows*. Dari data SPSS diperoleh nilai r_{hitung} sehingga kita harus mencari juga berapa nilai r_{tabel} . Sebelum mencari r_{tabel} terlebih dahulu harus diketahui berapa derajat bebas/*degrees of freedom* (df) dengan rumus :

$$df = N - nr$$

Keterangan:

df : *degrees of freedom*

N : jumlah sampel

Nr : jumlah variabel

Dari rumus di atas jika diaplikasikan dalam penelitian ini maka nilai df adalah $36 - 1 = 35$. Dengan taraf kesalahan yang ditentukan dalam penelitian ini 5% (taraf kepercayaan 95%) maka jika dilihat dalam tabel r pada angka 35 dengan taraf kesalahan 5% maka nilai r_{tabel} adalah 0,334.⁶⁶ Kemudian diinterpretasikan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid. Dibawah ini adalah tabel pengujian validitas instrumen penelitian.

⁶⁶ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 373.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Importance

Hasil penghitungan Uji Validitas Importance			
No Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,403	>	Valid
2	0,612	>	Valid
3	0,526	>	Valid
4	0,893	>	Valid
5	0,436	>	Valid
6	0,799	>	Valid
7	0,612	>	Valid
8	0,436	>	Valid
9	0,612	>	Valid
10	0,417	>	Valid
11	0,403	>	Valid
12	0,671	>	Valid
13	0,499	>	Valid
14	0,349	>	Valid
15	0,751	>	Valid
16	0,526	>	Valid
17	0,425	>	Valid
18	0,647	>	Valid
19	0,643	>	Valid
20	0,774	>	Valid
21	0,643	>	Valid
22	0,361	>	Valid
23	0,395	>	Valid
24	0,463	>	Valid
25	0,383	>	Valid
26	0,455	>	Valid
27	0,526	>	Valid
28	0,671	>	Valid
29	0,851	>	Valid
30	0,499	>	Valid
31	0,593	>	Valid
32	0,841	>	Valid
33	0,534	>	Valid
34	0,886	>	Valid
35	0,550	>	Valid
36	0,721	>	Valid
37	0,638	>	Valid
38	0,526	>	Valid
39	0,442	>	Valid
40	0,638	>	Valid
41	0,420	>	Valid
42	0,468	>	Valid

(Sumber: Data primer, diolah 2017)

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Performance

Hasil penghitungan Uji Validitas Performace				
No Item	r _{hitung}	>	r _{tabel}	Keterangan
1	0,369	>	0,334	Valid
2	0,486	>	0,334	Valid
3	0,853	>	0,334	Valid
4	0,449	>	0,334	Valid
5	0,674	>	0,334	Valid
6	0,496	>	0,334	Valid
7	0,378	>	0,334	Valid
8	0,454	>	0,334	Valid
9	0,537	>	0,334	Valid
10	0,429	>	0,334	Valid
11	0,353	>	0,334	Valid
12	0,376	>	0,334	Valid
13	0,499	>	0,334	Valid
14	0,651	>	0,334	Valid
15	0,720	>	0,334	Valid
16	0,526	>	0,334	Valid
17	0,574	>	0,334	Valid
18	0,445	>	0,334	Valid
19	0,438	>	0,334	Valid
20	0,466	>	0,334	Valid
21	0,740	>	0,334	Valid
22	0,533	>	0,334	Valid
23	0,561	>	0,334	Valid
24	0,674	>	0,334	Valid
25	0,534	>	0,334	Valid
26	0,372	>	0,334	Valid
27	0,616	>	0,334	Valid
28	0,499	>	0,334	Valid
29	0,720	>	0,334	Valid
30	0,617	>	0,334	Valid
31	0,496	>	0,334	Valid
32	0,344	>	0,334	Valid
33	0,478	>	0,334	Valid
34	0,616	>	0,334	Valid
35	0,779	>	0,334	Valid
36	0,473	>	0,334	Valid
37	0,553	>	0,334	Valid
38	0,451	>	0,334	Valid
39	0,791	>	0,334	Valid
40	0,720	>	0,334	Valid
41	0,678	>	0,334	Valid
42	0,451	>	0,334	Valid

(Sumber: Data primer, diolah 2017)

Dari hasil pengujian validitas instrumen di atas dinyatakan bahwa seluruh item dalam angket valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,334$) sehingga seluruh ítem dalam angket tersebut bisa digunakan untuk memperoleh data penelitian.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi atau alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.⁶⁷

Dari hasil analisis data SPSS diperoleh data uji reliabilitas tentang angket Importance dan performance sebagai berikut:

- 1) Uji reliabilitas Importance.



⁶⁷ *Ibid*, hlm. 42

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Importance

Hasil penghitungan Reliabilitas Importance				
No Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	171,61	23,273	0,117	0,729
2	171,61	23,159	0,151	0,727
3	171,58	24,536	-0,199	0,750
4	171,58	24,021	-0,100	0,739
5	171,53	23,056	0,138	0,729
6	171,72	23,749	0,010	0,731
7	171,58	21,679	0,560	0,708
8	171,50	22,143	0,353	0,717
9	171,47	21,285	0,549	0,705
10	171,53	22,256	0,342	0,718
11	171,50	22,257	0,324	0,719
12	171,64	23,666	0,008	0,733
13	171,22	23,606	-0,014	0,739
14	171,58	22,650	0,278	0,722
15	171,56	23,740	-0,028	0,736
16	171,67	23,429	0,105	0,729
17	171,67	22,400	0,361	0,718
18	171,69	23,133	0,125	0,729
19	171,69	22,904	0,244	0,724
20	171,64	23,437	0,082	0,730
21	171,58	21,564	0,594	0,706
22	171,53	22,485	0,283	0,721
23	171,58	22,479	0,327	0,719
24	171,56	22,140	0,395	0,716
25	171,67	22,343	0,303	0,720
26	171,61	22,359	0,395	0,717
27	171,58	23,050	0,165	0,727
28	171,64	23,094	0,195	0,726
29	171,64	23,666	0,008	0,733
30	171,58	22,993	0,181	0,726
31	171,31	23,075	0,096	0,732
32	171,11	22,673	0,190	0,726
33	172,11	23,644	-0,048	0,748
34	171,64	23,323	0,120	0,729
35	171,58	21,907	0,493	0,711
36	171,61	23,102	0,169	0,727
37	171,47	22,885	0,161	0,728
38	171,56	22,883	0,195	0,726
39	171,11	21,930	0,356	0,716
40	171,56	21,454	0,586	0,706
41	171,56	22,311	0,348	0,718
42	171,58	22,821	0,229	0,724

(Sumber: Data primer, diolah 2017)

2) Uji reliabilitas Performance

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Performance

Hasil penghitungan Reliabilitas Performance				
No Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	155,00	16,514	0,301	0,650
2	155,03	16,828	0,216	0,656
3	154,97	18,142	-0,246	0,685
4	154,97	16,713	0,206	0,656
5	154,86	17,666	-0,099	0,679
6	155,00	17,314	0,020	0,668
7	154,92	17,564	-0,070	0,676
8	155,19	16,275	0,317	0,648
9	155,06	16,283	0,501	0,642
10	154,92	16,136	0,349	0,645
11	154,94	16,568	0,234	0,654
12	154,97	16,428	0,302	0,649
13	157,42	17,393	-0,061	0,688
14	154,94	15,425	0,605	0,626
15	155,14	17,609	-0,085	0,680
16	155,17	17,686	-0,113	0,673
17	155,03	16,028	0,535	0,637
18	155,00	16,286	0,384	0,645
19	155,03	17,285	0,015	0,669
20	155,06	16,454	0,423	0,646
21	155,03	15,571	0,724	0,626
22	155,03	16,942	0,172	0,658
23	155,06	16,225	0,527	0,641
24	155,03	17,513	-0,045	0,670
25	154,97	15,913	0,477	0,637
26	155,06	16,683	0,320	0,651
27	155,03	15,913	0,582	0,635
28	155,17	17,057	0,146	0,660
29	155,67	18,629	-0,264	0,716
30	154,94	15,540	0,567	0,629
31	155,06	17,483	-0,028	0,668
32	157,94	18,168	-0,244	0,686
33	157,97	16,885	0,150	0,660
34	155,03	15,913	0,582	0,635
35	154,97	15,113	0,762	0,617
36	155,08	16,250	0,422	0,643
37	157,31	16,847	0,163	0,659
38	155,03	16,371	0,396	0,646
39	157,19	17,361	-0,010	0,671
40	155,06	17,883	-0,197	0,676
41	155,03	15,742	0,653	0,630
42	155,44	19,340	-0,502	0,710

(Sumber: Data primer, diolah 2017)

Hasil uji reliabilitas kemudian ditafsirkan menurut pedoman dalam Hair at all sebagai berikut ini:

Tabel 13. Pedoman Penafsiran Reliabilitas Hair *et al*

Nilai Cronbach's Alpha	Tingkat Keandalan
0.0 - 0.20	Kurang Andal
>0.20 – 0.40	Agak Andal
>0.40 – 0.60	Cukup Andal
>0.60 – 0.80	Andal
>0.80 – 1.00	Sangat Andal

Sumber: Hair *et al*, 2010⁶⁸

Dari hasil uji reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa dari 42 item pertanyaan baik angket importance maupun performance secara keseluruhan nilai alpha berada pada kisaran 0.60 – 0.80 sehingga dapat diartikan bahwa instrumen tersebut andal sehingga seluruh item dalam angket bisa digunakan untuk memperoleh data penelitian.

7. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini merupakan teknik statistik dengan corak deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan melalui dimensi –dimensi dalam Libqual+™

⁶⁸ Hair *et al*, *Multivariate Data Analysis*, (New Jersey: Prentice Hall, 2010), 125.

Menurut Endang Fatmawati model *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik analisis dengan indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang ditunjukkan oleh perpustakaan dalam memenuhi kepuasan para pemustakanya. Konsep dasarnya bahwa analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pemustaka dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang dianggap mempengaruhi kepuasan pemustaka.⁶⁹

Komponen analisis data dalam model IPA terdiri dua komponen yaitu:

- a) Analisis kuadran, melalui analisis kuadran akan dapat diketahui respon pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). *Importance* dan *performance* adalah atribut dalam teknik analisis model IPA bukan variabel penelitian.
- b) Analisis kesenjangan (*gap*), merupakan analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan.⁷⁰

Mengadopsi buku Mata Baru Penelitian Perpustakaan⁷¹ maka cara menganalisis datanya adalah sebagai berikut:

- a) Menghitung Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) dengan rumus:

$$IKP = \frac{T}{Dy} \times 100\%$$

⁶⁹ Endang Fatmawati, "Mata Baru...", hlm, 241..

⁷⁰ *Ibid*, hlm.249.

⁷¹ *Ibid*, hlm. 250.

Keterangan:

IKP : Indeks Kepuasan Pemustaka

Y : Jumlah nilai rata-rata pada kolom rata-rata skor kepentingan (I)

T : Jumlah hasil kali antara I dengan P pada kolom skor (S)

Selanjutnya nilai IKP disimpulkan berdasarkan pedoman analisis berikut ini:

Tabel 14. Nilai Interval Indek Kepuasan Pemustaka dan Kualitas Pelayanan

No	Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	Kualitas pelayanan	
1	1.00 -1.75	25.00 – 43.75 %	D	TidakBaik
2	1.76 -2.50	43.76 – 62.50 %	C	KurangBaik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25 %	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00 %	A	SangatBaik

(Sumber: Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:234)

b) Menentukan Importance Performance matriks

1) Menentukan nilai Gap (P-I), dengan cara menghitung selisih nilai rata-rata *importance* dan nilai rata-rata *performance*.

2) Menentukan nilai Indeks Kinerja Perpustakaan. Nilai indeks kinerja perpustakaan untuk *Importance* dan *Performance* pada masing-masing pertanyaan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut.

IK *Importance* (y) =

$$\frac{(A \times 5)+(B \times 4)+(C \times 3)+(D \times 2)+(E \times 1)}{5}$$

Atau:

$\text{IK Performance } (x) =$

$$\frac{(A^I x 5) + (B^I x 4) + (C^I x 3) + (D^I x 2) + (E^I x 1)}{5}$$

Keterangan:

A	= nilai/skor dari skala SP untuk <i>Importance</i> dengan bobot 5
B	= nilai/skor dari skala P untuk <i>Importance</i> dengan bobot 4
C	= nilai/skor dari skala KP untuk <i>Importance</i> dengan bobot 3
D	= nilai/skor dari skala TP untuk <i>Importance</i> dengan bobot 2
E	= nilai/skor dari skala STP untuk <i>Importance</i> dengan bobot 1
A^I	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 5
B^I	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 4
C^I	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 3
D^I	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 2
E^I	= nilai skor skala SB untuk <i>performance</i> dengan bobot 1

- 3) Plotting data untuk membuat diagram cartesius.
- 4) Membuat diagram *importance* dan *performance matrix* untuk memetakan hasil. Nilai rata-rata *importance* dan *performance* yang telah diperoleh digunakan sebagai batas untuk menentukan letak indikator dalam dimensi LibQUAL+™ apakah ada pada kuadran I, II, III, atau IV. Letak masing-masing kuadran memiliki makna tersendiri, untuk lebih jelasnya dapat kita lihat dalam tabel berikut:

Tabel 15. *Mapping* kuadran diagram cartesius

		Extremely Important	
		Prioritas Utama (Concentrate Here)	Pertahankan (Keep Up The Good Work)
Sangat Penting	I Fair	II Excellent	
Harapan	<i>Performance</i>	<i>Performance</i>	
Kurang Penting	III Prioritas Rendah (Low Priority)	IV Berlebihan (Possible Overkill)	
	Rendah	<i>Slightly important Kinerja</i>	Tinggi

(Sumber: Endang Fatmawati, 2011)

Keterangan:

1) Kuadran I (*concentrate here*)

Semua indicator pada kuadran ini menjadi prioritas bagi pihak perpustakaan untuk ditingkatkan. Jadi indicator dalam dimensi LibQUAL+™ yang masuk dalam kelompok ini kinerjanya harus segera diperbaiki karena dari hasil analisis tidak mencapai tingkat kepentingan menurut apa yang diharapkan pemustaka.

2) Kuadran II (*keep up the good work*)

Indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang masuk dalam kelompok ini kinerjanya sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka. Pihak perpustakaan berkuwajiban menjaga agar kinerja layanan dapat terus dipertahankan.

3) Kuadran III (*Low Priority*)

Indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang berada dalam kuadran ini memiliki kinerja actual yang tidak terlalu bagus dan tidak dianggap penting oleh pemustaka sehingga perpustakaan tidak perlu memprioritaskan indicator dalam kuadran ini pada saat ini.

4) Kuadran IV (*possible overkill*)

Indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang masuk dalam kuadran ini kinerjanya melebihi apa yang diharapkan oleh pemustaka, sehingga perpustakaan perlu mengalokasikan sumberdaya yang terkait dengan indicator pada kuadran IV kepada indicator lain dalam dimensi LibQUAL+™ yang memiliki prioritas penanganan lebih tinggi dan masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran I dan II.

8. Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam sebuah penelitian, data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis, oleh karena itu proses pengumpulan data harus dilakukan secara sistematis, terarah dan sesuai dengan masalah dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Studi Pustaka

Dalam studi pustaka ini penulis mengumpulkan dan mempelajari data yang menunjang penelitian. Data yang dikumpulkan berupa literatur yang berhubungan dengan topik atau permasalahan dalam penelitian baik dalam bentuk buku, internet maupun sumber lainnya.

b. Penelitian Lapangan.

Penelitian lapangan digunakan untuk mendapatkan informasi dari objek langsung dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian lapangan ini terdiri dari:

1) Angket

Pengertian angket menurut Arikunto adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui.⁷² Penulis akan menyebarkan angket kepada mahasiswa difabel yang menjadi anggota perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, sampelnya menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁷³ teknik sampel yang dipilih adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tujuan dan syarat tertentu.⁷⁴ Sampel diperoleh dengan mengajukan beberapa syarat yaitu:

- a) Pemustaka difabel aktif perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
- b) Saat penyebaran angket selama bulan Januari sampai dengan Februari 2017, berada di ruangan Difabel Corner.
- c) Responden pernah memanfaatkan layanan dalam Difabel Corner.

Dari teknik sampling tersebut diperoleh sampel sebesar 36 orang mahasiswa difabel dari populasi sebesar 70 orang. Dalam penelitian ini, penulis akan menyebarkan angket dengan cara membacakan isi pertanyaan dalam angket untuk difabel netra kemudian mengisikan angket sesuai dengan jawaban dari responden.

⁷² Arikunto, Suharsimi. *Metodelogi penelitian*. (Yogyakarta: Bina Aksara. 2006), 151.

⁷³ Sugiyono, *Metode penelitian kombinasi*, (Bandung: Alfabeta: 2013), 125.

⁷⁴ *Ibid*, hlm. 126.

Untuk menjaga keaslian jawaban responden penulis akan didampingi satu orang saksi yang ditunjuk berdasarkan kesepakatan bersama responden.

Angket disusun berdasarkan tabulasi skala *Likert* yang terdiri dari lima pilihan. Adapun skala untuk pertanyaan berkenaan dengan *Importance* menggambarkan harapan pemustaka adalah sebagai berikut.

Sangat Penting (SP)	: dengan skala 5
Penting (P)	: dengan skala 4
Kurang Penting (KP)	: dengan skala 3
Tidak Penting (TP)	: dengan skala 2
Sangat Tidak Penting (STP)	: dengan skala 1

Sedangkan skala untuk pertanyaan berkenaan dengan *Performance* Menggambarkan persepsi pemustaka adalah sebagai berikut.

Sangat Baik (SB)	: dengan skala 5
Baik (B)	: dengan skala 4
Kurang Baik (KB)	: dengan skala 3
Tidak Baik (TB)	: dengan skala 2
Sangat Tidak Baik (STB)	: dengan skala 1

2) Observasi

Observasi adalah pengamatan, pencatatan dan pengumpulan data secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti.⁷⁵ Definisi lain dari observasi adalah bukan sekedar mengumpulkan data visual saja, melainkan mencakup seluruh indra dapat dicatat dan dikaji (bau, pendengaran, sentuhan, dan cita-rasa). Oleh

⁷⁵ Husnaini Usman & Purnomo Setyadi, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1996), 54.

karena itu, observasi merupakan kumpulan kesan tentang dunia sekitar (lokasi yang diteliti), berdasarkan semua kemampuan daya cerap pancaindra manusia.⁷⁶ Observasi akan dilakukan pada tempat penelitian yaitu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga khususnya pada bagian Difabel Corner

3) Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik percakapan antara *interviewer* (pewawancara) dengan *interviewee* (yang diwawancari) dengan tujuan tertentu, seperti untuk mengumpulkan informasi.⁷⁷ Wawancara akan dilakukan pada Pustakawan yang membawahi bagian Difabel Corner dan relawan yang bertugas di bagian Difabel Corner untuk mengetahui manajemen pengelolaan layanan dan fasilitas Difabel Corner.

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.⁷⁸ Dokumentasi akan dilakukan untuk melengkapi data angket, wawancara dan observasi, dokumentasi diambil dari buku panduan perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dan juga berbagai literatur pustaka yang mendukung topik bahasan dalam penelitian ini.

⁷⁶ Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, *Handbook of qualitative Research*, (London: Sage, 2000), 524.

⁷⁷ Berg, A., *Qualitative Research*, (New York: The Free Press, 2007), 89.

⁷⁸ Lexy J Moeloeng, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung: Remadja Rosdakarya, 2000), hlm 145.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan tesis ini, penulis membagi menjadi beberapa bagian yaitu:

Bagian pertama merupakan pendahuluan. Pada bagian ini, penulis mengemukakan *reasioning* beserta pijakan awal yang berkaitan dengan isi tesis, seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, kajian pustaka, kerangka teori, metodologi, dan sistematika pembahasan.

Pada bagian kedua, penulis mengemukakan mengenai gambaran umum lokasi penelitian. Pada bagian ini penulis mengemukakan mengenai gambaran singkat Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pemaparan dilanjutkan dengan gambaran mengenai Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Bagian ketiga penulis akan mengemukakan hasil penelitian yang terdiri dari data yang di dapat dilapangan melalui instrumen penelitian. Pada bagian ini terdiri dari analisis deskripsi variabel, analisis data serta pembahasan dari hasil data yang didapat.

Bagian akhir adalah simpulan dan saran. Pada bagian ini, penulis menampilkan jawaban atas permasalahan yang diajukan oleh penulis dalam rumusan masalah. Selain itu, penulis juga menampilkan saran yang didasarkan atas hasil penelitian.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penjelasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berada pada kisaran nilai B atau Baik hal ini dibuktikan dengan hasil penghitungan prosentase Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) sebesar 76 %.
2. Terdapat 5 indikator dalam dimensi LibqualTM yang terletak di kuadran I diagram cartesius yang artinya indikator layanan tersebut dianggap penting oleh pemustaka difabel namun kinerjanya belum sesuai dengan harapan mereka, sehingga pihak perpustakaan harus memberikan prioritas perbaikan, indikator ini meliputi:
 - a) Dimensi *Library as Place* pada indikator *Tangibles* pada item no 13 (Tersedianya fasilitas adaptif yang cukup memadai dan berfungsi baik).
 - b) Dimensi *Information Control* pada indikator *Convenience* pada item nomer 29 (Ketidadaan hambatan dalam menggunakan fasilitas difabel corner)
 - c) Dimensi *Information Control* pada indikator *Modern Equipment* pada item no 32 (Peralatan tersebut (Komputer Jaws) jumlahnya mencukupi kebutuhan mahasiswa difabel).

- d) Dimensi *Information Control* pada indikator *Content/Scope* pada item no 37 (Tersedianya jurnal Online dan karya ilmiah secara *full text* yang dapat diakses difabel melalui alat bantu adaptif).
- e) Dimensi *Information Control* pada indikator *Content/Scope* pada item no 39 (Difabel repository berisi koleksi berbagai macam pengetahuan yang menyeluruh sesuai dengan kebutuhan saya)

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti memberikan rekomendasi kepada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga untuk memberikan perhatian kepada indikator dalam Libqual^{+TM} yang masuk dalam kuadran I diagram cartesius, indikator dalam Libqual^{+TM} tersebut dianggap penting oleh pemustaka difabel namun kinerjanya masih dianggap kurang memuaskan oleh pemustaka, indikator-indikator dalam dimensi Libqual^{+TM} tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Library as Place* pada indikator *Tangibles* pada item no 13 (Tersedianya fasilitas adaptif yang cukup memadai dan berfungsi baik). Sehingga perpustakaan harus memprioritaskan sumber daya untuk melengkapi fasilitas yang ada di Difabel Corner karena hal ini merupakan hal yang diinginkan pemustaka difabel.
2. Dimensi *Information Control* pada indikator *Convenience* pada item nomer 29 (Ketiadaan hambatan dalam menggunakan fasilitas difabel corner).

Hendaknya Perpustakaan lebih intensif memberikan pelatihan kepada pemustaka difabel dalam hal penggunaan fasilitas Difabel Corner, dengan

demikian diharapkan hambatan dalam penggunaan fasilitas Difabel Corner dapat teratasi.

3. Dimensi *Information Control* pada indikator *Modern Equipment* pada item no 32 (Peralatan tersebut (Komputer Jaws) jumlahnya mencukupi kebutuhan mahasiswa difabel).

Hendaknya Perpustakaan memberikan prioritas terhadap pengadaan Komputer Jaws karena merupakan prioritas utama yang diinginkan pemustaka (*importance*) sedangkan kinerja (*performance*) nya dianggap kurang baik.

4. Dimensi *Information Control* pada indikator *Content/Scope* pada item no 37 (Tersedianya jurnal Online dan karya ilmiah secara *full text* yang dapat diakses difabel melalui alat bantu adaptif).

Hendaknya Perpustakaan perlu membuat kebijakan khusus bagi pemustaka difabel terkait hak akses secara *full text* terhadap *content digital library* karena hal ini dianggap penting oleh pemustaka difabel sedangkan kinerjanya kurang baik.

5. Dimensi *Information Control* pada indikator *Content/Scope* pada item no 39 (Difabel repository berisi koleksi berbagai macam pengetahuan yang menyeluruh sesuai dengan kebutuhan saya).

Hendaknya Perpustakaan melakukan koordinasi secara rutin untuk melakukan proses digitalisasi buku teks secara bersama-sama sehingga *content* difabel repository lebih lengkap sesuai dengan harapan pemustaka difabel.

C. Keterbatasan Penelitian.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk menghindari hal-hal yang dapat mengurangi hasil penelitian ini, namun demikian masih terdapat beberapa keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Angket yang digunakan merupakan angket tertutup yaitu angket yang jumlah item dan jumlah pertanyaannya sudah ditentukan, sehingga responden akan sulit memilih jawaban yang benar-benar sesuai dengan keadaan dirinya.
2. Angket yang digunakan masih dalam format yang belum adaptif atau belum menyesuaikan jenis difabilitas responden sehingga kemungkinan terjadi bias saat angket ini dibacakan secara langsung oleh penulis.

Demikian beberapa keterbatasan dalam penelitian penulis yang perlu diantisipasi oleh peneliti lain jika ingin melakukan penelitian yang sama di bidang layanan difabel.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- , *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* , Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Efendi, Mohammad, *Pengantar Psikopedagogik Anak Berkelainan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Fakih, Mansour, *Jalan Lain: manifesto inelektual organik*, Yogyakarta: INSIS, 2002.
- Fatmawati, Endang, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Feb Undip Dengan Metode LibQUAL+TM*, Tesis Yogyakarta: Manajemen Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, 2012.
- Matabaru Penelitian Perpustakaan : dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*, Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Evaluasi Kualitas layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka Dengan Metode LibQUAL+™ , Berkala Ilmu Perpustakaana dan Informasi VolumeV Ill Nomor1 ,2012.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005.
- Hair at all, *Multivariate Data Analysis*, New Jersey: Prentice Hall, 2010.
- Hallahan, Daniel P, *Exceptional Children: introduction to special education*, New Jersey: Prentice-Hall, 1986.
- Hernon, Peter, *Assesing Service Quality* ,Chicago: American Library Association, 2010.
- Keating, Charles J., *Bagaimana Menghadapi Orang Sulit*, Yogyakarta: Kanisius, 2002.

- Kirk, SA dan Gal Lager. *Educating Exceptional Children*, USA: Houghton Miflin, 1986.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba empat, 2000.
- Lexy J, Moeloeng, *Metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remadja Rosdakarya, 2000.
- Martilla, John A and James, John C, Importance performen analysis, *Journal of marketing*, Vol 41 no 1 Januari 1977.
- M Manullang, *Dasar-dasar manajemen*, Yogyakarta: UGM Press, 2005.
- PP Republik Indonesia No 43 tahun 1998 tentang upaya peningkatan kesejahteraan social penyandang cacat, Dirjen Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial-Depsos RI. 2005
- Rakhmat, Jalaludin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1998.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Riduwan, *Pengantar Statistik: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, ekonomi Komunikasi, dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Ro'fah, et.al, *Inklusi pada Pendidikan Tinggi: Best practice pembelajaran dan pelayanan adaptif pada mahasiswa di fabel netra*, (Yogyakarta: PSLD UIN Sunan Kalijaga, 2010.
- Somantri, Sutjihati, *Psikologi Anak Luar Biasa*, Bandung: Rafika Aditama, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sutarno NS, *Kamus Perpustakaan dan Informasi*, Jakarta: Jala Permata, 2008.
- Suwarno, Wiji, *Dasar-dasar ilmu Perpustakaan: sebuah pendekatan praktis*, Yogyakarta: Ar-Ruz, 2010 .
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2001.

Tjuparman, Komarudin dan Yook, *Kamus Istilah Karya Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

Umar, Husein. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama . 2005.

Usman, Husnaini &Purnomo Setyadi, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : Bumi Aksara, 1996.

Widyawan, Rosa, *Pelayanan referensi: berawal dari senyuman*, Bahtera Ilmu, Bandung, 2012.

Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Indeks. 2011.

Zeithaml V.A, Parasuramandan LL Berry, *Delivering Quality Service: balancing customerperceptions and expectation*, New York: The Free press, 1990.

Tesis

Aminah, Siti, Aksesibilitaspendidikan di pusatstudidanlayananandifabel (PSLD) dan motivasibelajarmahasiswadifabelnetra UIN SunanKalijaga Yogyakarta, thesis, Yogyakarta: Prodi PekerjaanSosial, 2010.

Mashud, Ana Rizka, Evaluasikualitaslayananperpustakaan di SMA Negeri 7 PurworejodalamperspektifLibqual™, Thesis, Yogyakarta: Prodi IlmuPerpustakaandanInformasi, 2014.

Fatmawati, Endang, EvaluasikualitaslayananPerpustakaan FEB UndipdenganmetodeLibqual™, Thesis, Yogyakarta: ManajemenInformasidanPerpustakaan UGM.

Internet

BirgittaIrvalldanGydaSkat Nielsen, Access to libraries for persons with disabilities,International Federation of Library Associations and Institutions IFLA Professional Reports, No. 89, dalam<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf>diunduhtanggal 24 Januari 2017.

Boykin, Joseph F, “Service qualityassesmentin a digital libraryenvironment”, dalam www.ukoln.ac.uk/events/jisc-cni-2002 diakses 19 desember 2016.

Launcingdifabel corner dalam<http://www.lib.uin-suka.ac.id/berita> diakses 29 November 2016.

PERTUNI, Definisi netra, dalam <http://pertuni.idp-europe.org/> diakses 02 November 2016.

Thomson, Bruce, Birth of Libqual+™. dalam <http://www.libqual.org> diakses 28 oktober 2016.

Paper dipresentasikan

Arif Maftuhin, “Membangun Universitas Inklusif”, Paper dipresentasikan dalam acara Seminar inklusi dan disabilitas; menjembatani kesenjangan pengetahuan di hotel Double Tree Hilton Jakarta, tanggal 8 desember 2016.

Jamil Suprihatiningrum, “From Inclusion to Education for All,”Paper dipresentasikan dalam acara Seminar pendidikan memeringati Milad PLD ke-8 Forum Sahabat Inklusi (Forsi) UIN Sunan Kalijaga di Gedung Teatrikal Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, tangga 13 Mei 2015.

Surat Kabar

Ro’fah, “Impikan kampus ideal yang inklusi” , dalam Tribun Jogja, 25 Juni 2010.



Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam melayani (*service affect-SA*)

Information Control

		dengan kebutuhan saya.									
Kecepatan waktu akses <i>(Timeliness)</i>	40	Perpustakaan menyediakan difabel repository yang dapat saya akses dengan cepat									
	41	Kecepatan saya dalam mengakses ruangan di fabel corner									
	42	Kecepatan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu penelusuran adaptif di perpustakaan									

