

**PERSEPSI MAHASISWA DIFABEL TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP) Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



Disusun Oleh :

**TOHA SUTONO**

**09140032**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2013**

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si  
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi Sdr. Toha Sutono  
Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu'alaikum arahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah dilakukan bimbingan, koreksi, perbaikan, dan penyempurnaan  
seperlunya terhadap naskah skripsi saudara

Nama : Toha Sutono

Nim : 09140032

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul : Persepsi Mahasiswa Difabel Terhadap Kualitas Pelayanan  
Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Selaku dosen pembimbing, kami menyatakan naskah skripsi ini memenuhi  
syarat untuk diujikan.

Harapan kami semoga Saudara tersebut segera dipanggil untuk  
mempertanggungjawabkan penelitiannya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Yogyakarta, 12 Juni 2013  
Dosen Pembimbing



Drs. Djazim Rohmadi, M.Si  
NIP. 19630128 199403 1 001



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949  
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : [adab@uin-suka.ac.id](mailto:adab@uin-suka.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/1347/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI MAHASISWA DIFABEL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Toha Sutono

NIM : 09140032

Telah dimunaqasyahkan pada : 28 Juni 2013

Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM PENGUJI:**

Ketua Sidang

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
NIP. 19630128 199403 1 001

Penguji I

Taufikhuddin, S.Ag.,M.Pd.  
NIP. 19730205 199903 1 003

Penguji II

Drs. Puwono, SIP.,M.Si.  
NIP. 19470416 197403 1 001

Yogyakarta, 02 Juni 2013  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
DEKAN,



Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag.  
NIP. 19580117 198503 2 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Toha Sutono

NIM : 09140032

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Difabel Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta” adalah hasil karya penulis sendiri bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 31 Mei 2013



Toha Sutono

NIM. 09140032

## **MOTTO**

Banyak Orang Gagal  
Karena Mereka Menyerah Saat Hampir Berhasil

## **PERSEMBAHAN**

“HIDUP SENANG, MATI MASUK SURGA”

### **PUJI SYUKUR KEPADA ALLAH SWT TUHAN SEMESTA ALAM**

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada kedua  
orang tua saya

Ayahanda Tohadi dan Ibunda Roisah  
yang telah mendidik serta mengajar tentang konsep  
menjunjung tinggi perintah Allah.

Kakak-kakak saya yang tercinta, Syaifuddin, Abu Choiri,  
dan Siti Solekha

Sahabat-sahabat saya yang membanggakan yang dengan  
ikhlas memberi dukungan semangat untuk  
menyelesaikan karya sederhana ini.

Terimakasih

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan, dan perhatian dari berbagai pihak. Dengan terselesainya skripsi ini, dengan tulus dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada, Yth, :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Adab dan Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi mahasiswa di fakultas yang beliau pimpin.
2. Ibu Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., S.IP., M.Pd, selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia memberikan arahan akademik dan menjadi wali selama penulis mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing penulisan dari awal sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. Selaku penguji I dan Bapak Drs. Purwono, S.IP., M.Si Selaku penguji II.

5. Para dosen program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama duduk di bangku kuliah.
6. Kepala Perpustakaan, dan petugas perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Para mahasiswa difabel, dan mbak Ama yang telah memberikan waktu luangnya untuk memberikan informasi dan keterangan selama penulis mencari data dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku Taufik, Irvan, Eli, Nurul, Tiwi, Mila, Wahyu, anak-anak Bantul, Ganis, Vita, Intan, Erlan, Setiaji, David, Welly, dan Ririn, perjuanganku padam tanpa kalian.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Perpustakaan angkatan 2009.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan kontribusi keilmuan terutama dalam bidang perpustakaan. Tidak lupa pula penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang penulis sebutkan diatas, semoga segala jerih payah dan keikhlasan diterima oleh Allah SWT dan selalu dalam limpahan karunia-Nya. AMIN..

Akhir kata penulis mengharap semoga penyusunan skripsi ini bermanfaat.

Yogyakarta, Juni 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Pengertian Persepsi .....	13
2.2.2 Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Persepsi .....	15
2.2.3 Makna Difabel.....	16
2.2.4 Mahasiswa Difabel sebagai Pemustaka Perpustakaan .....	29

2.2.4.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	21
2.2.5 Kualitas .....	22
2.2.5.1 Pengertian Kualitas .....	22
2.2.5.2 Pengertian Pelayanan .....	24
2.2.5.3 Jenis-jenis Pelayanan Perpustakaan .....	28
2.2.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	34
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.4 Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1 Populasi .....	35
3.4.2 Sampel.....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.6 Variabel Penelitian .....	39
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.7.1 Uji Validitas Data.....	43
3.7.2 Reliabilitas .....	44
3.8 Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	49
4.1.1 Visi dan Misi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	49
4.1.2 Sejarah Singkat.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .....	50
4.1.4 Tata Tertib.....	51
4.1.5 Klasifikasi .....	51
4.1.5.1 Contoh Penomoran Klasifikasi .....	53
4.1.5.2 Penempatan Koleksi.....	54
4.1.6 Fasilitas Perpustakaan .....	54

4.1.7 Layanan .....	56
4.1.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	65
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas .....	65
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
4.3 Pembahasan.....	68
4.3.1 Indikator Keandalan ( <i>reliability</i> ).....	69
4.3.2 Indikator Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	75
4.3.3 Indikator Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	81
4.3.4 Indikator Perhatian ( <i>emphaty</i> ).....	87
4.3.5 Indikator Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ) .....	91
4.3.6 Nilai Grand Mean Variabel Penelitian.....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
5.1 Simpulan .....	101
5.2 Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Populasi Mahasiswa Difabel UIN Sunan Kalijaga.....	35
Tabel 3.2 Kisi-kisi variabel dan sub variabel.....	40
Tabel 4.1 Sistem Klasifikasi DDC .....	52
Tabel 4.2 Sistem Klasifikasi DDC Islam .....	52
Tabel 4.3 Kode Koleksi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	53
Tabel 4.4 Contoh Penomoran Koleksi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	53
Tabel 4.5 Penempatan Koleksi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.7 Reliability Statistic .....	67
Tabel 4.8 Data Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Perpustakaan Dalam Membantu Menemukan Informasi.....	69
Tabel 4.9 Data Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Perpustakaan Dalam Memberikan Bimbingan Dalam Menemukan Informasi Yang Dibutuhkan.....	70
Tabel 4.10 Data Persepsi Responden Terhadap Kesan Pertamanya Mengenai Pelayanan Perpustakaan .....	70
Tabel 4.11 Data Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Perpustakaan Dalam Membantu Menemukan Informasi.....	71
Tabel 4.12 Data Persepsi Responden Terhadap Keakuratan Komputer Dalam Pencarian Informasi.....	72
Tabel 4.13 Data Persepsi Responden Terhadap Prosedur Peminjaman dan Pengembalian Mandiri yang Diterapkan Perpustakaan.....	72
Tabel 4.14 Data Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Pencarian Koleksi Perpustakaan .....	73
Tabel 4.15 Persepsi Mahasiswa Difabel Tunanetra Terhadap Sub Variabel Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	74

Tabel 4.16 Data Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Petugas Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan.....	74
Tabel 4.17 Data Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Petugas Perpustakaan Dalam Menindak Lanjuti Keluhan .....	75
Tabel 4.18 Data Persepsi Responden Terhadap Kesiediaan Petugas Perpustakaan Dalam Menyusuri Informasi.....	76
Tabel 4.19 Data Persepsi Responden Terhadap Kesigapan/Kesegeraan Petugas Perpustakaan Dalam Melayani .....	77
Tabel 4.20 Data Persepsi Responden Terhadap Kepedulian Petugas Perpustakaan Dalam Menjawab Pertanyaan .....	77
Tabel 4.21 Data Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Mengakses Layanan-Layanan Perpustakaan.....	78
Tabel 4.22 Data Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Dalam Prosedur Layanan Peminjaman dan Pengembalian .....	79
Tabel 4.23 Data Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Komputer Dalam Pencarian Informasi.....	79
Tabel 4.24 Persepsi Mahasiswa Difabel Tunanetra Terhadap Sub Variabel Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	80
Tabel 4.25 Data Persepsi Responden Terhadap Keramahan Petugas Perpustakaan .....	81
Tabel 4.26 Data Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan dan Rasa Aman Saat Mengakses Layanan .....	82
Tabel 4.27 Data Persepsi Responden Terhadap Keleluasaan Beraktivitas Dalam Perpustakaan.....	82
Tabel 4.28 Data Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Mengakses Ruangan .....	83
Tabel 4.29 Data Persepsi Responden Terhadap Fasilitas Teknologi Dalam Mempercepat Layanan .....	84
Tabel 4.30 Data Persepsi Responden Terhadap Sistem Pintu Masuk Elektronik ( <i>gateway</i> ) di Perpustakaan .....	84
Tabel 4.31 Data Persepsi Responden Terhadap Sistem Pintu Keluar	

Elektronik ( <i>electronic article surveillance gantry</i> ) di Perpustakaan	85
Tabel 4.32 Persepsi Mahasiswa Difabel Tunanetra Terhadap Sub Variabel Janiman ( <i>assurance</i> ).....	86
Tabel 4.33 Data Persepsi Responden Terhadap Kesabaran Petugas Perpustakaan Dalam Melayani.....	87
Tabel 4.34 Data Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Perpustakaan Dalam Memberikan Perhatian Secara Individu .....	88
Tabel 4.35 Data Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Berkomunikasi.....	88
Tabel 4.36 Data Persepsi Responden Terhadap Sikap Petugas Saat Melayani ..	89
Tabel 4.37 Data Persepsi Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memahami Kebutuhannya .....	89
Tabel 4.38 Persepsi Mahasiswa Difabel Tunanetra Terhadap Sub Variabel Perhatian ( <i>emphaty</i> ).....	90
Tabel 4.39 Data Persepsi Responden Terhadap Lokasi Perpustakaan.....	91
Tabel 4.40 Data Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Menjangkau Ruang-Ruang Perpustakaan .....	91
Tabel 4.41 Data Persepsi Responden Terhadap Memadainya Fasilitas- Fasilitas Perpustakaan .....	92
Tabel 4.42 Data Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Dalam Menggunakan Fasilitas Perpustakaan .....	93
Tabel 4.43 Data Persepsi Responden Terhadap Jumlah Komputer Sebagai Pencari Informasi dan Koleksi .....	93
Tabel 4.44 Data Persepsi Responden Terhadap Memadainya Layanan Difabel Corner.....	94
Tabel 4.45 Data Persepsi Responden Terhadap Kondisi Toilet Difabel.....	95
Tabel 4.46 Data Persepsi Responden Terhadap Memadainya Layanan Multimedia .....	95
Tabel 4.47 Data Persepsi Responden Terhadap Kelengkapan Koleksi Aksesibel di Perpustakaan .....	96
Tabel 4.48 Persepsi Mahasiswa Difabel Tunanetra Terhadap Sub Variabel	

Bukti Fisik (*tangibles*)..... 97

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 2. Hasil Skoring Persepsi Mahasiswa Difabel Terhadap Kualitas Pelayanan Pepustakaan IN Sunan Kalijaga Yogyakarta...	112
Lampiran 3. Uji Validitas.....	117
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	121
Lampiran 5. Surat-Surat Perizinan.....	125



## **INTISARI**

### **PERSEPSI MAHASISWA DIFABEL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**Toha Sutono/ 09140032**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa difabel tunanetra yang terdaftar di PSLD (Pusat Studi Layanan Difabel) yaitu sebanyak 22 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampel populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data diolah dengan alat bantu SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 19 for Windows. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Indikator untuk mengukur persepsi mahasiswa difabel berdasarkan teori *servqual*, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dikategorikan baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,97, dengan rincian 2,98 untuk dimensi kehandalan, 3,06 untuk untuk dimensi daya tanggap, 3,21 untuk dimensi jaminan, 3,01 untuk dimensi perhatian, dan 2,62 untuk dimensi bukti fisik. Dari nilai rata-rata tersebut, persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dikategorikan baik.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pelayanan perpustakaan

## **ABSTRACT**

### **DIFABEL STUDENT PERCEPTION OF THE LIBRARY SERVICE QUALITY STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**Toha Sutono/ 09140032**

This research purposed to determine how the difabel student perception of the library service quality State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta. This research is quantitative descriptive. The sample in this research is the blind difabel student who have registered at PSLD as much as 22 difabel students. Sampling techniques using population sampling. Data was collected through questionnaires, interviews, observation, and documentation. The data were processed with SPSS tools (Statistical Package For Social Science) version 19 for Windows. Variable in this research is a single, library service quality State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta. Indicators to measure the difabel student perception based servqual theory, consist of reliability, responssiveness, assurance, emphaty, tangible. The results of this research showed that the difabel student perception of the library service quality State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta categorized well with the results of the total average value of 2,97, with 2,98 for the reability dimension, 3,06 for the responsiveness dimension, 3,21 for the assurance dimension, 3,01 for the emphaty dimension, and 2,62 for the tangibles dimension. From the average value, the difabel student perception of the library service quality State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta well categorized.

Keyword : quality service, library service

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era globalisasi, informasi telah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan manusia untuk meningkatkan ilmu pengetahuannya serta wawasannya. Setiap orang berhak mendapatkan kebebasan dalam mengakses informasi tanpa harus melihat latar belakang orang tersebut. Begitu pula orang-orang yang memiliki keterbatasan fisik atau difabel, mereka juga memiliki hak yang sama dalam mengakses informasi untuk meningkatkan ilmu pengetahuannya. Hal tersebut sejalan dengan UUD 1945 pasal 28 f yang menyebutkan bahwa, “setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, dan mengolah informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”. Informasi akhirnya menjadi bagian dari tuntutan kehidupan, penunjang kegiatan, dan pemenuhan kebutuhan. Krech, Cruth Field dalam Yusuf (1995: 6) lebih dalam lagi menjelaskan bahwa karena adanya kebutuhan untuk memecahkan masalah-masalah sosial, seseorang termotivasi untuk mencari pengetahuan, bagaimana caranya agar dapat memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengakses informasi untuk menambah pengetahuan, mengakses berbagai media informasi yang ada di perpustakaan dapat menjadi salah satu solusi yang dapat dilakukan.

Menurut Lasa (2005: 49) perpustakaan sebagai organisasi publik memberikan pelayanan informasi kepada siapa saja yang membutuhkan dengan mengutamakan kepuasan pemustaka. Pernyataan tersebut jelas bahwa perpustakaan wajib memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat umum tanpa terkecuali termasuk para penyandang cacat atau difabel. Mereka berhak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Oleh karena itu perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang memberikan ruang khusus untuk layanan informasi bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik dengan lebih memperhatikan layanan-layanan ataupun fasilitas-fasilitas yang dapat memudahkan dalam mengakses informasi di perpustakaan. Untuk itu, perlu adanya layanan dan fasilitas khusus untuk mereka. Orang-orang difabel memang memiliki keterbatasan fisik baik seperti tunanetra, mereka masih dapat memperoleh informasi dengan indra lain yang masih berfungsi. Beberapa media yang masih bisa digunakan sebagai sarana informasi antara lain seperti bahan-bahan koleksi dengan huruf *braille*, kaset, dan CD (*Compact Disk*). Untuk mendukung keleluasaan akses informasi, fasilitas-fasilitas juga harus dirancang untuk mempermudah difabel. Salah satunya adalah komputer bicara (*talking computer*) bagi penyandang tunanetra. Komputer dilengkapi dengan aplikasi JAWS (*Job Access with Speech*) yang berfungsi sebagai pembaca setiap tulisan yang muncul pada layar.

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan universitas inklusi di Indonesia. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai pelayanan-pelayanan bagi difabel yang secara riil dapat dibuktikan dengan adanya Pusat

Studi dan Layanan Difabel (PSLD). PSLD merupakan pusat belajar dan juga layanan bagi difabel dalam mengatasi segala bentuk diskriminasi di lingkungan kampus, terutama dalam bidang aksesibilitas baik dalam bentuk fisik maupun non fisik. Aksesibilitas fisik merupakan tersedianya berbagai fasilitas penunjang pendidikan bagi difabel dalam bentuk fisik, seperti adanya bangunan gedung yang aksesibel, literatur-literatur yang dapat diakses oleh peserta didik yang difabel. Sedangkan aksesibilitas non fisik merupakan terbentuknya suatu paradigma atau cara pandang yang positif mengenai difabel. Begitupula dengan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang menyediakan berbagai macam layanan seperti:

1. Layanan informasi
2. Layanan multimedia
3. Layanan serial
4. Layanan referensi
5. Layanan sirkulasi
6. Layanan corner

Namun tidak semua dari semua layanan tersebut dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa difabel. Salah satu layanan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa difabel adalah *Difabel Corner*, yaitu ruangan atau tempat yang khusus disediakan bagi mahasiswa difabel sehingga mempermudah dalam memperoleh sumber referensi dan informasi. Berikut adalah sarana dan layanan yang disediakan oleh *Difabel Corner*:

1. Alat yang adaptif
  - a. *Scanner* dan *software* OCR ( *Optical Character Recognition*). Alat ini dihubungkan ke komputer, dengan alat ini difabel dapat memindai buku cetak/referensi menjadi file di computer sehingga mereka bisa membaca.
  - b. CCTV ( *Closed Circuit Television*). Ini merupakan peralatan yang membesarkan tulisan/obyek di buku cetak sehingga akan dapat dibaca oleh mahasiswa *low vision*.
  - c. DTB ( *Digital Talking Book*) *Player*, adalah *hardware* untuk mengakses DTB.
2. Buku yang Aksesibel
  - a. Buku braille
  - b. Buku bicara analog ( *audio cassette*)
  - c. Buku bicara digital (CD)
  - d. Buku perbesaran cetak
  - e. *E Book* (buku elektronik).
3. Layanan Khusus
  - a. Layanan orientasi ke dan dalam perpustakaan
  - b. Layanan pelatihan pemustaka alat adaptif
  - c. Layanan pengembalian buku di rak
  - d. Penyediaan format katalog yang aksesibel
  - e. Informasi mengenai difabilitas
  - f. Layanan peminjaman jarak jauh
  - g. Akses internet dengan komputer adaptif

h. Layanan pembuatan dan produksi buku adaptif. (Ro'fah dkk, 2010: 54-56)

Terkait dengan pelayanan, fasilitas serta akses perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, penulis melakukan wawancara pada tanggal 20 februari 2013 dengan saudara Widi salah satu pemustaka difabel tunanetra perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menyatakan bahwasanya untuk petugas perpustakaan sudah cukup ramah dalam melayani, tetapi layanan serta fasilitas yang ada di dalam perpustakaan masih belum cukup memadai. Selain itu akses masuk ke dalam perpustakaan sedikit sulit karena harus melewati sistem pintu buka tutup yang mengharuskan pemustaka perpustakaan menunjukkan kartu mahasiswanya ke alat *scanner* sehingga tidak memungkinkan mahasiswa tunanetra untuk masuk melalui pintu masuk, jadi mahasiswa tunanetra masuk melalui jalan yang seharusnya untuk jalan menuju keluar perpustakaan yang terkadang harus bertabrakan dengan pemustaka perpustakaan yang hendak keluar. Kemudian berdasarkan wawancara dengan Diah Witasoka pada tanggal 9 Mei 2012 mengenai aksesibilitas, mengatakan akses ke setiap ruang-ruang perpustakaan tidak mudah, sehingga perlu relawan yang menuntun sampai ke ruangan yang dituju. Sedangkan berdasarkan wawancara pada tanggal 6 maret 2013 dengan Welly Riswanto salah satu mahasiswa non difabel atau normal UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengatakan bahwasanya petugas perpustakaan dalam memberikan layanan sudah cukup ramah dan baik, selain itu secara umum pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah baik. Sedangkan ditinjau dari segi fasilitasnya, perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah cukup lengkap dan sudah menggunakan atau menerapkan

teknologi informasi di perpustakaan seperti layanan peminjaman dan pengembalian, layanan *gateway*, dan layanan yang baru diterapkan yaitu layanan *dealkey* (peminjaman kunci *locker* dengan menggunakan sistem elektronik) sehingga memudahkan dan membantu pemustaka dalam mengakses informasi di perpustakaan. Khusus untuk layanan *gateway* bagi perpustakaan sangat membantu untuk statistik kunjungan perpustakaan dan data statistik bisa dijadikan sebagai rujukan untuk memperbaiki lagi pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa masih terdapat perbedaan yang dirasakan antara pemustaka difabel dan non difabel. Hal ini kurang sesuai dengan arti inklusi itu sendiri, dimana terdapat kesetaraan antara pemustaka difabel maupun yang non difabel. Sesuai uraian singkat di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berdasarkan persepsi mahasiswa difabel. Penulis mengambil tempat tersebut karena UIN Sunan Kalijaga sendiri dikenal dengan kampus inklusi dimana terdapat kesetaraan antara orang-orang normal dengan orang-orang yang memiliki keterbatasan fisik dalam memperoleh pendidikan maupun informasi dengan memperhatikan aksesibilitas bangunan fisik seperti gedung, ruangan, dan seluruh fasilitas fisik dibangun dan diatur dengan mempertimbangkan keamanan dan keterbatasan mobilitas yang dimiliki mahasiswa difabel tunanetra.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka inti permasalahan yang akan dikaji adalah bagaimana persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan bagi pemustaka difabel perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.
2. Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka difabel di masa yang akan datang.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam berbagai aspek ilmu pengetahuan dan dapat memberi sumbangan terhadap pengembang ilmu perpustakaan.
4. Dapat memberikan sumbangan atau kontribusi bagi perkembangan ilmu perpustakaan.
5. Sebagai bahan kajian perbandingan dalam mengadakan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.

6. Hasil penelitian ini dapat menjadi bekal pengalaman dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti melalui berfikir ilmiah.

#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Melihat terlalu luasnya lingkup penelitian yang berhubungan dengan tema yang penulis tentukan, maka perlu ditentukan batasan permasalahannya yaitu:

1. Batasan pemustaka pelayanan perpustakaan adalah mahasiswa difabel tunanetra yang terdaftar atau terdata di PSLD (Pusat Studi Layanan Difabel) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Pelayanan perpustakaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka tunanetra.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk dapat mempermudah dalam memahami isi skripsi ini, maka sebagai langkah awal, penulis ingin menjelaskan sistematika penulisan yang diuraikan dalam beberapa bab.

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang penulis memilih tema ini. Disamping itu penulis juga memunculkan rumusan masalah dan tujuan serta manfaat dari penelitian ini

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Pada bagian kedua ini pertama-tama, penulis mengemukakan deskripsi lokasi penelitian. Selain itu, bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini. Teori tersebut meliputi tentang persepsi, teori mengenai kualitas pelayanan di perpustakaan.

Bab III Metodologi Penelitian. Bab ini berisi beberapa metode yang dilakukan dalam pengambilan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Pembahasan. Bab ini menguraikan gambaran umum tentang kondisi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Bab ini juga berisi tentang proses pelaksanaan, hasil, dan pembahasan penelitian.

Bab V Penutup. Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan dan saran. Pada bagian akhir penelitian juga disertakan rujukan atau daftar pustaka serta kata penutup.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat diambil simpulan, secara umum persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta secara keseluruhan dikategorikan baik. Tetapi ada beberapa poin yang perlu mendapatkan perhatian yaitu pada pemustaka mahasiswa tunanetra jumlah komputer JAWS yang disediakan masih belum memadai, selain itu komputer yang ada di perpustakaan lambat karena spesifikasinya kurang kompatibel, untuk koleksi aksesibel pun masih sangat kurang.

## 5.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan yang telah dikemukakan diatas maka untuk memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan pelayanan perpustakaan. Peneliti menyampaikan atau menyarankan kepada manajemen Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, antara lain:

1. Secara umum persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tergolong kategori baik. Tetapi pihak manajemen perpustakaan untuk mempertahankan yang baik dan memperbaiki serta mengembangkan kualitas perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dianggap masih belum memadai.
2. Sebaiknya pada indikator bukti fisik yang berkaitan dengan fasilitas perlu ditambah dan diperbaiki seperti komputer agar lebih cepat sehingga informasi yang dibutuhkan menjadi lebih mudah untuk diakses, serta akurat dalam menghasilkan informasi yang ada di dalam perpustakaan, serta memodifikasi fasilitas perpustakaan untuk lebih aksesibel sehingga memudahkan dalam penggunaan. Memperbaiki dan memodifikasi akses ke ruang-ruang perpustakaan sehingga setiap ruangan di dalam perpustakaan mudah untuk dijangkau mahasiswa difabel. Penambahan jumlah komputer sebagai pencari informasi agar memadai sehingga mempercepat pelayanan. Menambah koleksi-koleksi aksesibel maupun non aksesibel sebagai sumber rujukan agar memenuhi kebutuhan.

3. Meningkatkan layanan difabel corner agar lebih memadai untuk mahasiswa difabel seperti menambah koleksi-koleksi yang aksesibel seperti buku braille maupun *audio book*, CCTV, dan *digital talking book*.
4. Selain itu petugas perpustakaan agar lebih sabar dalam melayani mahasiswa difabel serta petugas perpustakaan perlu untuk meningkatkan kemampuannya dalam berkomunikasi agar dapat memahami kebutuhan setiap mahasiswa difabel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arfa, Mecca. 2008. *Persepsi Pengguna terhadap Pelayanan Perpustakaan dan Promosi American Corner Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*. Skripsi sarjana Tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.
- Ariani, wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 1991. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astati. 2000. *Pengantar Pendidikan Luar Biasa*. Bandung: Jurusan PLB FIP UPI.
- Astuti, Sri dkk. 2012. *Library Guide Book*. Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ciptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- dan Gregorius Candra. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Depdikbud. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ghozali, Rhicard F. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harmoko, Sapto. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemakai Terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*. Skripsi Sarjana Tidak Dipublikasikan. Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN SunanKalijaga.
- Irvall, Birgitta and Gyda Skat Nielsen. 2005. *Access to libraries for persons with disabilities – Checklist*. The Hague, IFLA Headquarters,. – 18p. 30 cm. (IFLA Professional Reports :89).

- Kustiani. 2010. *Analisis Konsep Interaksi Manusia dan Komputer pada Antarmuka Sistem Informasi JAWS (Job Access with Speech) bagi Tunanetra di Pusat Studi dan Layanan Difabel (PSLD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Skripsi Sarjana Tidak Dipublikasikan. Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.
- Lasa. HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Nanang. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 1999. *Metodologi Penelitian: Memberikan Bekal Teoritis pada Mahasiswa Tentang Penelitian serta Diharapkan Dapat Melaksanakan Penelitian dengan Langkah-Langkah yang Benar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nursalam, Toha. 1996. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
- Riduwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Ro'fah, dkk. 2010. *Inklusi Pada Pendidikan Tinggi: Best Practice Pembelajaran dan Pelayanan Adaptif Bagi Mahasiswa Difabel Netra*. Yogyakarta: Pusat Studi dan Layanan Difabel (PSLD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Semiawan, Conny R dan Frieda Mangunsong. 2010. *Keluarbiasa Ganda: mengeksplorasi, mengenal, dan menanganinya*. Jakarta: Kencana.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Smart, Aqila. 2010. *Anak Cacat Bukan Kiamat: Metode Pembelajaran & Terapi untuk Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.



- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Soeatminah. 2002. *Perpustakaan, Kepustakawanan, & Pustaka*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Husain dan Purnomo. 1996. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusuf, Pawit M. 1995. *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

## Lampiran 1

**PERSEPSI MAHASISWA DIFABEL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PERPUSTAKAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

No	Pernyataan	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
<b>A. DIMENSI KEHANDALAN (REABILITY)</b>					
1.	Petugas perpustakaan mampu dalam membantu pemustaka difabel menemukan informasi				
2.	Petugas perpustakaan mampu dalam memberikan bimbingan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan				
3.	Kesan pertama mengenai pelayanan perpustakaan sangat baik				
4.	Fasilitas perpustakaan dalam mempermudah menemukan informasi sangat handal				
5.	Komputer dalam pencarian informasi sangat akurat				
6.	Prosedur peminjaman dan pengembalian mandiri yang diterapkan perpustakaan sangat mudah				
7.	Pencarian koleksi didalam perpustakaan sangat mudah				
<b>B. DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>					
8.	Petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sangat cepat				
9.	Petugas perpustakaan dalam menindak lanjuti keluhan sangat cepat				
10.	Petugas perpustakaan bersedia dalam menyusuri informasi				
11.	Petugas perpustakaan sangat sigap dalam melayani				
12.	Petugas perpustakaan peduli dalam menjawab pertanyaan				
13.	Layanan-layanan perpustakaan mudah diakses				
14.	Prosedur layanan peminjaman dan pengembalian sangat cepat				

15.	Komputer dalam pencarian informasi sangat cepat				
<b>C. DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)</b>					
16	Petugas perpustakaan ramah-ramah				
17	Merasa nyaman dan rasa aman saat mengakses layanan				
18	Sangat leluasa beraktivitas dalam perpustakaan				
19	Mudah dalam mengakses ruangan				
20	Penerapan fasilitas teknologi dalam mempercepat layanan sangat baik				
21	Sistem pintu masuk elektronik ( <i>gateway</i> ) di perpustakaan sangat baik				
22	Sistem pintu keluar elektronik ( <i>electronic article surveillance gantry</i> ) di perpustakaan sangat baik				
<b>D. DIMENSI PERHATIAN (EMPHATY)</b>					
23	Petugas perpustakaan sabar dalam melayani				
24	Petugas perpustakaan mampu dalam memberikan perhatian secara individu				
25	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik, menyenangkan, dan mampu menangkap kebutuhan				
26	Sikap petugas saat melayani pemustaka difabel sangat baik				
27	Petugas mampu memahami kebutuhan pemustaka difabel				
<b>E. DIMENSI BUKTI FISIK (TANGIBLES)</b>					
28	Lokasi perpustakaan sangat strategis				
29	Ruang-Ruang perpustakaan mudah dijangkau				
30	Fasilitas-Fasilitas dalam perpustakaan memadai				
31	Fasilitas perpustakaan mudah untuk digunakan				
32	Jumlah komputer sebagai pencari informasi dan koleksi memadai				
33	Layanan difabel corner memadai				
34	Kondisi toilet difabel sangat baik				
35	Layanan multimedia memadai				

36	Koleksi aksesibel di perpustakaan sangat lengkap				
----	--	--	--	--	--

## Lampiran 2

### Hasil Skoring Persepsi Mahasiswa Difabel Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### 1. Variabel Keandalan

NO	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	KH7	TOTAL
1	3	3	4	3	3	4	4	24
2	3	4	3	3	2	3	3	21
3	3	4	3	4	3	3	4	24
4	3	4	3	3	3	3	3	22
5	4	2	3	3	4	2	4	22
6	4	4	3	3	3	4	3	24
7	3	2	3	4	2	2	2	18
8	4	3	2	3	3	3	3	21
9	3	2	3	2	3	2	2	17
10	3	3	3	3	4	3	3	22
11	3	4	4	4	3	4	4	26
12	3	4	3	4	2	3	3	22
13	4	4	3	4	4	3	2	24
14	3	4	3	3	2	3	3	21
15	3	2	3	3	3	3	3	20
16	3	3	4	3	4	3	2	22
17	4	2	4	3	3	2	3	21
18	3	2	3	3	3	3	2	19
19	2	2	3	2	2	3	3	17
20	2	2	3	2	3	2	2	16
21	3	3	3	2	3	3	4	21
22	3	3	2	2	2	2	3	17

## 2. Variabel Daya Tanggap

NO	DT8	DT9	DT10	DT11	DT12	DT13	DT14	DT15	TOTAL
1	3	3	4	4	4	3	4	3	28
2	3	3	2	3	4	3	4	3	25
3	2	3	3	3	3	2	3	3	22
4	3	4	4	4	4	3	3	4	29
5	4	3	4	3	4	3	3	4	28
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	2	3	2	3	3	2	4	3	22
8	4	4	4	4	4	3	3	4	30
9	2	2	2	3	3	2	2	3	19
10	3	3	2	3	3	3	3	2	22
11	4	2	4	3	4	4	3	3	27
12	3	3	4	4	3	2	4	3	26
13	3	3	4	3	4	3	4	3	27
14	4	3	4	3	3	3	3	3	26
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	2	2	2	2	2	4	3	4	21
17	3	3	4	3	4	3	3	4	27
18	2	3	3	3	3	2	3	2	21
19	3	3	4	3	4	3	3	3	26
20	2	2	2	3	3	2	2	3	19
21	2	3	4	4	4	2	3	3	25
22	2	2	3	4	3	3	3	2	22



## 4. Variabel Perhatian

NO	PR23	PR24	PR25	PR26	PR27	TOTAL
1	4	2	4	3	3	16
2	4	3	3	4	4	18
3	3	4	4	3	4	18
4	3	3	2	3	2	13
5	4	4	4	4	4	20
6	3	3	3	4	3	16
7	3	2	2	3	2	12
8	4	4	4	4	4	20
9	3	3	3	3	2	14
10	3	2	2	3	2	12
11	3	3	4	3	2	15
12	4	3	4	3	2	16
13	3	3	3	3	3	15
14	3	4	4	3	3	17
15	4	3	2	3	2	14
16	3	4	3	3	3	16
17	3	3	4	4	3	17
18	3	2	2	3	2	12
19	3	3	2	3	2	13
20	3	2	3	3	2	13
21	3	3	2	3	2	13
22	3	2	2	3	2	12



## 5. Variabel Bukti Fisik

NO	BF28	BF29	BF30	BF31	BF32	BF33	BF34	BF35	BF36	TOTAL
1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23
2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	24
3	4	2	2	4	2	4	4	2	2	26
4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25
5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	28
6	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27
7	3	2	2	2	2	3	2	2	2	20
8	2	2	2	3	2	3	3	2	2	21
9	3	3	2	2	3	3	2	2	2	22
10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
11	3	4	2	3	3	4	4	3	2	28
12	1	2	2	2	2	2	3	2	2	18
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
14	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25
15	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23
16	3	3	2	3	3	2	2	2	2	22
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	2	2	3	3	3	3	2	2	2	22
19	2	3	2	3	2	2	2	2	2	20
20	3	3	2	2	3	3	3	2	2	23
21	2	3	2	3	2	2	3	2	2	21
22	3	2	2	2	2	3	3	2	2	21

## Lampiran 3

## Uji Validitas

## 1. Kehandalan

		Correlations							
		KH 1	KH 2	KH 3	KH 4	KH 5	KH 6	KH 7	TOTAL
KH 1	Pearson Correlation	1	.195	-.044	.370	.407	.054	.134	.508*
	Sig. (2-tailed)		.385	.846	.091	.060	.810	.553	.016
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
KH 2	Pearson Correlation	.195	1	.000	.474*	-.080	.597**	.302	.687**
	Sig. (2-tailed)	.385		1.000	.026	.724	.003	.172	.000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
KH 3	Pearson Correlation	-.044	.000	1	.262	.289	.321	.137	.439*
	Sig. (2-tailed)	.846	1.000		.238	.193	.145	.544	.041
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
KH 4	Pearson Correlation	.370	.474*	.262	1	.101	.324	.096	.665**
	Sig. (2-tailed)	.091	.026	.238		.655	.142	.672	.001
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
KH 5	Pearson Correlation	.407	-.080	.289	.101	1	.079	-.009	.411
	Sig. (2-tailed)	.060	.724	.193	.655		.726	.969	.058
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
KH 6	Pearson Correlation	.054	.597**	.321	.324	.079	1	.398	.713**
	Sig. (2-tailed)	.810	.003	.145	.142	.726		.066	.000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
KH 7	Pearson Correlation	.134	.302	.137	.096	-.009	.398	1	.536*
	Sig. (2-tailed)	.553	.172	.544	.672	.969	.066		.010
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
TOTAL	Pearson Correlation	.508	.687**	.439	.665**	.411	.713**	.536*	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.041	.001	.058	.000	.010	
	N	22	22	22	22	22	22	22	22

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Daya Tanggap

## Correlations

		DT 1	DT 2	DT 3	DT 4	DT 5	DT 6	DT 7	DT 8	TOTAL
DT1	Pearson Correlation	1	.401	.591**	.112	.510	.541**	.179	.358	.358
	Sig. (2-tailed)		.065	.004	.620	.015	.009	.425	.102	.102
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22
DT2	Pearson Correlation	.401	1	.458	.431	.465	-.095	.366	.317	.317
	Sig. (2-tailed)	.065		.032	.045	.029	.675	.094	.151	.151
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22
DT 3	Pearson Correlation	.591**	.458	1	.504	.645**	.191	.227	.318	.318
	Sig. (2-tailed)	.004	.032		.017	.001	.394	.310	.149	.149
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22
DT 4	Pearson Correlation	.112	.431	.504	1	.451	-.274	.212	-.067	-.067
	Sig. (2-tailed)	.620	.045	.017		.035	.216	.343	.767	.767
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22
DT 5	Pearson Correlation	.510	.465	.645**	.451	1	.138	.255	.288	.288
	Sig. (2-tailed)	.015	.029	.001	.035		.541	.252	.193	.193
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22
DT 6	Pearson Correlation	.541**	-.095	.191	-.274	.138	1	.095	.313	.313
	Sig. (2-tailed)	.009	.675	.394	.216	.541		.675	.156	.156
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22
DT 7	Pearson Correlation	.179	.366	.227	.212	.255	.095	1	-.038	-.038
	Sig. (2-tailed)	.425	.094	.310	.343	.252	.675		.867	.867
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22
DT 8	Pearson Correlation	.358	.317	.318	-.067	.288	.313	-.038	1	.313
	Sig. (2-tailed)	.102	.151	.149	.767	.193	.156	.867		.156
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22
TOTAL	Pearson Correlation	.782**	.660**	.833**	.462	.765**	.410	.438	.514	.514
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.030	.000	.058	.041	.014	.014
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 3. Jaminan

		Correlations							
		JM 1	JM 2	JM 3	JM 4	JM 5	JM 6	JM 7	TOTAL
JM1	Pearson Correlation	1	.311	.466*	-.175	.156	.175	.134	.530*
	Sig. (2-tailed)		.158	.029	.437	.487	.437	.553	.011
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
JM2	Pearson Correlation	.311	1	.574**	.297	.053	.356	.454*	.754**
	Sig. (2-tailed)	.158		.005	.180	.814	.104	.034	.000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
JM 3	Pearson Correlation	.466*	.574**	1	.222	.149	.389	.223	.756**
	Sig. (2-tailed)	.029	.005		.320	.508	.074	.318	.000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
JM 4	Pearson Correlation	-.175	.297	.222	1	.056	.146	.303	.403
	Sig. (2-tailed)	.437	.180	.320		.805	.517	.171	.063
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
JM 5	Pearson Correlation	.156	.053	.149	.056	1	.354	.242	.445*
	Sig. (2-tailed)	.487	.814	.508	.805		.106	.277	.038
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
JM 6	Pearson Correlation	.175	.356	.389	.146	.354	1	.398	.640**
	Sig. (2-tailed)	.437	.104	.074	.517	.106		.066	.001
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
JM 7	Pearson Correlation	.134	.454*	.223	.303	.242	.398	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.553	.034	.318	.171	.277	.066		.001
	N	22	22	22	22	22	22	22	22
TOTAL	Pearson Correlation	.530*	.754**	.756**	.403	.445*	.640**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.063	.038	.001	.001	
	N	22	22	22	22	22	22	22	22

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 4. Perhatian

Correlations

		PR 1	PR 2	PR 3	PR 4	PR 5	TOTAL
PR1	Pearson Correlation	1	.184	.359	.399	.421	.557**
	Sig. (2-tailed)		.412	.101	.066	.051	.007
	N	22	22	22	22	22	22
PR 2	Pearson Correlation	.184	1	.529*	.342	.638**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.412		.011	.119	.001	.000
	N	22	22	22	22	22	22
PR 3	Pearson Correlation	.359	.529*	1	.382	.622**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.101	.011		.080	.002	.000
	N	22	22	22	22	22	22
PR 4	Pearson Correlation	.399	.342	.382	1	.677**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.066	.119	.080		.001	.000
	N	22	22	22	22	22	22
PR 5	Pearson Correlation	.421	.638**	.622**	.677**	1	.901**
	Sig. (2-tailed)	.051	.001	.002	.001		.000
	N	22	22	22	22	22	22
TOTAL	Pearson Correlation	.557**	.760**	.821**	.684**	.901**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000	.000	
	N	22	22	22	22	22	22

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 5. Bukti Fisik

## Correlations

		BF 1	BF 2	BF 3	BF 4	BF 5	BF 6	BF 7	BF 8	BF 9	TOTAL
BF1	Pearson Correlation	1	.257	.211	.169	.381	.516*	.141	.400	.289	.694**
	Sig. (2-tailed)		.248	.345	.453	.080	.014	.533	.065	.192	.000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
BF 2	Pearson Correlation	.257	1	.187	.212	.440*	.012	.167	.465*	.239	.555*
	Sig. (2-tailed)	.248		.404	.343	.040	.957	.457	.029	.285	.007
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
BF 3	Pearson Correlation	.211	.187	1	.376	.277	.091	-.058	.532*	.431	.554*
	Sig. (2-tailed)	.345	.404		.084	.211	.688	.796	.011	.045	.008
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
BF 4	Pearson Correlation	.169	.212	.376	1	-.083	.186	.355	.177	.135	.487
	Sig. (2-tailed)	.453	.343	.084		.713	.407	.105	.431	.549	.022
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
BF 5	Pearson Correlation	.381	.440*	.277	-.083	1	.140	-.158	.552**	.542**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.080	.040	.211	.713		.534	.482	.008	.009	.006
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
BF 6	Pearson Correlation	.516*	.012	.091	.186	.140	1	.277	.199	-.015	.523*
	Sig. (2-tailed)	.014	.957	.688	.407	.534		.212	.376	.947	.013
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
BF 7	Pearson Correlation	.141	.167	-.058	.355	-.158	.277	1	.224	-.017	.399
	Sig. (2-tailed)	.533	.457	.796	.105	.482	.212		.316	.940	.066
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
BF 8	Pearson Correlation	.400	.465*	.532*	.177	.552**	.199	.224	1	.744**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.065	.029	.011	.431	.008	.376	.316		.000	.000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
BF 9	Pearson Correlation	.289	.239	.431	.135	.542**	-.015	-.017	.744**	1	.595**
	Sig. (2-tailed)	.192	.285	.045	.549	.009	.947	.940	.000		.004
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
TOTAL	Pearson Correlation	.694**	.555**	.554**	.487*	.567**	.523*	.399	.800**	.595**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.008	.022	.006	.013	.066	.000	.004	
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 4

## Uji Reliabilitas

## Reliability

## Notes

Output Created		30-Jun-2013 10:52:11
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	22
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027  VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00 00:00:00.078

## Notes

Output Created		30-Jun-2013 10:52:11
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	22
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027  VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00 00:00:00.078
	Elapsed Time	00 00:00:00.256

[DataSet0]



**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	22	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	22	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	36

## Lampiran 5

Simbol inklusifitas di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta







