

INKLUSI: Journal of Disability Studies

Vol. 4, No. 2, Juli-Desember 2017, h. 239-270

DOI: 10.14421/ijds.040205

KEPUASAN MAHASISWA TUNANETRA TERHADAP LAYANAN DIFABEL CORNER DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA

**RINAWATI, ELIZABETH SRI LESTARI, ALBERTOES PRAMOEKTI
NARENDRA**

Universitas Kristen Satya Wacana

742013004@student.uksw.edu

Abstract

User satisfaction is one of success indicators of a library in providing service to users. This research is intended to investigate the user satisfaction on the service quality of Difabel Corner (DC) in the State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta Library. Respondents of the study were 24 students, all blind students from the year 2013 to 2016. The results show that the most contributive variable to user satisfaction is the affect of the service with an average score of 3.65. The ease of navigation is the most contributive dimension to the user satisfaction with an average score of 4.16. The average score of all variables is 3.47, which means that DC service provided by the State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta Library is perceived to be good and satisfying. Meanwhile the average score depicting the relationship between service quality and user satisfaction is 43.6, which is in a strong category.

Keywords: *user satisfaction; difabel corner; blind students; service variables.*

Abstrak

*Kepuasan pemustaka merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka dan besar hubungannya terhadap kualitas layanan Difabel Corner (DC) di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dikaji dengan menggunakan 3 variabel layanan dan 14 dimensi layanan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dan data dikumpulkan observasi, studi pustaka, angket, wawancara, dan dokumentasi. Populasi yang digunakan adalah semua mahasiswa tunanetra angkatan 2013-2016 sejumlah 24 orang. Variabel yang paling berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa adalah kinerja petugas dalam melayani (*service of affect*) dengan skor rata-rata 3,65, sementara dimensi yang paling berkontribusi adalah kemudahan akses (*ease of navigation*) dengan skor rata-rata 4,16. Nilai rata-rata semua variabel adalah 3,47, yang menunjukkan layanan DC Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dirasakan sudah baik dan memuaskan. Sementara hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka adalah 43,6 yang masuk pada kategori yang kuat.*

Kata kunci: *Kepuasan Pemustaka; Layanan Difabel Corner; Mahasiswa Tunanetra.*

A. Pendahuluan

Salah satu cara yang dapat dilakukan para difabel untuk memenuhi kebutuhannya dalam memperoleh informasi adalah dengan mengakses berbagai media informasi yang ada di perpustakaan. Dalam rangka memberikan pelayanan publik, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bekerja sama dengan Pusat Layanan Difabel (PLD) menyediakan layanan khusus mahasiswa difabel yang diberi nama Difabel Corner (DC), yang berada di lantai 1 gedung perpustakaan. DC adalah ruangan atau layanan khusus bagi pemustaka difabel yang dapat digunakan sebagai sarana belajar yang lengkap dengan berbagai sarana pendukungnya (Wiyanti, 2016).

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2,
Jul-Des 2017*

Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Pelayanan berkualitas yang diberikan perpustakaan akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka. Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Hs, 2009, h. 155). Namun kenyataannya masih terdapat kekurangan dalam pemberian pelayanan didalamnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan salah satu pengguna pada November 2016 bahwa layanan DC masih terdapat kekurangan diantaranya yaitu sarana prasarana yang aksesibilitas bagi penyandang tunanetra, kurangnya koleksi yang aksesibilitas baik tercetak maupun elektronik. Masalah tersebut timbul karena pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta khususnya layanan DC hanya ada 2 unit komputer yang aksesibilitas bagi penyandang tunanetra, 1 unit digital talking book (DTB) player, 1 unit alat scanner. Sedangkan untuk koleksi tercetak yang aksesibilitas bagi penyandang tunanetra hanya ada Al-Quran braille, sementara itu koleksi elektronik yang tersedia di difarepositories jumlahnya baru 55 dan semua itu belum dapat memenuhi kebutuhannya (Rizki, 2016). Mengingat pentingnya aspek kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang dirasakan, maka pengukuran terhadap hal tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan apa yang belum memuaskan sehingga nantinya dapat dilakukan peningkatan atau perbaikan oleh pihak perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diutarakan, maka pertanyaan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa tunanetra dengan adanya layanan DC?
2. Bagaimana besar hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka/ mahasiswa tunanetra?

Penelitian terdahulu oleh Sutono bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Dimensi yang diukur meliputi kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil yang diperoleh menjelaskan bahwa persepsi mahasiswa difabel terhadap kualitas

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga termasuk kategori baik. (Sutono, 2013).

Penelitian selanjutnya yang terkait kepuasan pemustaka dilakukan oleh Rahayuningsih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma yang dikaji dengan menggunakan metode LibQUAL+™ dengan dimensi yang diukur adalah *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi), dan *Library as Place* (Sarana Prasarana). Hasil penelitian membuktikan bahwa yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka adalah *affect of service* dimana petugas sopan, ramah, melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan, memiliki kecakapan pada bidangnya dan membimbing pada saat pemustaka menelusur informasi. Dimensi yang kurang berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka adalah *Information Control* dan *Library as Place* merupakan dimensi yang kurang berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka (Rahayuningsih, 2013).

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan menitik beratkan pada kepuasan mahasiswa tunanetra terhadap layanan DC. Dimensi yang digunakan yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sutono, walaupun sama-sama menggunakan subyek mahasiswa tunanetra, namun dimensi dan obyek yang digunakan berbeda. Selain itu penelitian yang telah dilakukan oleh Rahayuningsih, walaupun sama-sama menggunakan dimensi yang sama yaitu kinerja petugas dalam melayani (*affect of service*), sarana dan prasarana (*library as place*), serta kualitas informasi dan akses informasi (*information control*), namun penelitian ini akan lebih menitik beratkan pada kepuasan pemustaka dan besar hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka. Penelitian Rahayuningsih melakukan analisis gap untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal, sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui persepsi mahasiswa tunanetra terhadap layanan yang mereka rasakan.

B. Kerangka Konseptual

1. Pelayanan untuk Mahasiswa Difabel

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas (Presiden RI, 2016 Pasal 1 Ayat 1) menyatakan bahwa:

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Difabel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mereka yang mempunyai perbedaan dalam hal penglihatan atau masyarakat awam menyebutnya sebagai tunanetra atau buta. Kebutaan atau ketunanetraan memiliki berbagai istilah dan pengertian. Menurut aspek pendidikan, definisi ketunanetraan didasarkan pada fungsi penglihatan untuk kepentingan pendidikan, sehingga diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu: *blind* (buta): seseorang yang belajar menggunakan materi perabaan dan pendengaran; *low vision* (kurang lihat): seseorang yang dalam belajarnya masih dapat menggunakan penglihatannya dengan adaptasi tertentu dan *limited vision*: seseorang yang mengalami gangguan penglihatan dalam belajar pada situasi yang normal (Herlina, 2008, para. 29).

Pada dasarnya kebutuhan orang tunanetra sebagai manusia tidak berbeda dengan kebutuhan manusia pada umumnya. Menurut Hosni (2012, para. 56) untuk kebutuhan khusus difabel tunanetra sendiri bisa ditinjau dari tiga aspek yaitu: kebutuhan fisiologis yaitu meliputi aksesibilitas dalam memanfaatkan layanan dan memenuhi kebutuhannya, sarana dan prasarana yang sesuai; kebutuhan personal, meliputi latihan orientasi dan mobilitas penggunaan sarana dan prasarana, pengenalan suasana lingkungan perpustakaan, tersedianya alat yang adaptif untuk membantu dalam pencarian informasi; dan kebutuhan sosial yaitu bantuan dari orang sekitar, tersedianya relawan di perpustakaan, serta adanya koleksi yang aksesibilitas baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik.

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

Salah satu sarana yang penting agar aksesibilitas informasi bagi penyandang difabel dapat terpenuhi dengan baik yaitu gedung. Pengelolaan perpustakaan dan lingkungan belajar bagi pemustaka tunanetra pada dasarnya sama dengan pengelolaan perpustakaan untuk orang normal, namun tidak semua layanan yang ada dapat digunakan para tunanetra. Perpustakaan yang menyediakan layanan khusus untuk pemustaka difabel tunanetra hendaknya mempertimbangkan hal-hal berikut (Irvall & Nielsen, 2005, h. 8):

- a. Setiap ruang perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pemustaka tunanetra dan menyediakan tanda pada setiap layanan yang ada dengan menggunakan huruf braille.
- b. Pengaturan ruangan hendaknya dibuat seluas mungkin supaya keleluasaan gerak pemustaka tunanetra tidak mengganggu mobilitas mereka.
- c. Layanan berbasis teknologi diperlukan bagi pemustaka tunanetra untuk mengakses informasi.

Sementara itu Pemendikbud nomor 46 tahun 2014 menyebutkan dalam pasal 5 bahwa fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa penyandang disabilitas, yaitu:

- a. Lift pada gedung berlantai 2 atau lebih
- b. Pelabelan dengan tulisan braille dan informasi dalam bentuk suara
- c. Lerengan (*ramp*) untuk pengguna kursi roda
- d. Jalur pemandu (*guiding block*) di jalan atau koridor lingkungan kampus
- e. Peta/denah kampus atau gedung dalam bentuk peta/denah timbul
- f. Toilet atau kamar mandi untuk pengguna kursi roda
- g. Media dan sumber belajar khusus, antara lain:
 - 1) Buku-buku braille
 - 2) Buku bicara (*talking book*)
 - 3) Komputer bicara, *scanner*, dan mesin cetak braille
 - 4) Berbagai materi perkuliahan atau bahan bacaan yang berbentuk elektronik
 - 5) Perpustakaan yang mudah diakses atau

Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

- 6) Informasi visual dan layanan informasi berbasis laman (web) yang memenuhi standar aksesibilitas web (Kementrian Pendidikan dan Budaya RI, 2016, h. 4).

Sedangkan dari segi non fisik, perpustakaan yang menciptakan suasana inklusif memerlukan ketersediaan dan kesiapan SDM yaitu pustakawan yang kompeten dan memiliki kepedulian terhadap pemustaka difabel. Coleridge dalam Isrowiyanti (2013, h. 56) menjelaskan bahwa menjadi pustakawan perlu memiliki wawasan baru tentang difabel yaitu:

- a. Penyandang difabel adalah manusia biasa yang harus dihargai, memiliki kesempatan dan hak-hak yang setara, seperti manusia pada umumnya tanpa ada diskriminasi.
- b. Penyandang difabel merupakan individu-individu yang mampu membangkitkan harga dirinya, tidak malas, selalu bersungguh-sungguh dalam setiap usahanya, serta mampu mengatasi hambatan dalam dirinya.
- c. Penyandang difabel merupakan sosok yang mampu menemukan kekuatan dalam diri sendiri dan mengeksplorasinya, sehingga dapat berperan penting di masyarakat.
- d. Pelayanan kepada pemustaka difabel merupakan upaya pemberdayaan dan peningkatan derajat kemanusiaan.

Beberapa hal yang perlu dilakukan perpustakaan untuk mempersiapkan pustakawan yang peduli difabel seperti penjelasan di atas antara lain, a) mengadakan pelatihan pelayanan difabel bagi pustakawan dan relawan, b) mengadakan pelatihan penggunaan sarana yang adaptif bagi pustakawan dan relawan, dan c) mengadakan workshop dan seminar difabelitas bagi pustakawan dan relawan (Isrowiyanti, 2013, h. 56).

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan (Fatmawati, 2013). Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*,

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Namun jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk (Tjiptono & Chandra, 2007, h. 121). Berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diutamakan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, dengan melakukan survei kepada para pemustaka dengan menggunakan variabel-variabel kualitas layanan. Pengukuran kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan DC menggunakan variabel berikut (Kyriellidou, 2009, ph. 2–3):

- a. *Affect of Service measure the interpersonal dimension of library service and includes spect of empathy, responsiveness, assurance and reliability;*
- b. *Information Control measures service quality both from the perspective of content and access to information resources measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment availability, and self-reliance; and,*
- c. *Library as Place measures how the physical environment is perceived both in pragmatic, utilitarian, and symbolic terms encompassing aspect of the library as a refuge.*

Variabel tersebut akan dijelaskan kembali sesuai dengan kondisi layanan untuk para difabel tunanetra yaitu (Rahayuningsih & Dr. Partini, 2013, ph. 44–45):

- a. Kinerja Petugas dalam Melayani (*Affect of Service* - AS): merupakan penilaian terhadap aspek/sisi manusia dari organisasi perpustakaan. Pada layanan DC menyangkut sikap petugas dalam melayani mahasiswa tunanetra yang meliputi:
 - 1) Empati/kepedulian (*Empathy*), memberikan perhatian dan berupaya untuk memahami kebutuhan mahasiswa tunanetra.
 - 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), kemauan petugas untuk membantu serta memberikan layanan yang tanggap kepada mahasiswa tunanetra.
 - 3) Jaminan/kepastian (*Assurance*), keamanan, keramahan, bebas dari bahaya serta kemampuan petugas dalam melayani pemustaka.

Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

- 4) Reliabilitas/keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang terpercaya, memuaskan, akurat kepada mahasiswa tunanetra.
- b. Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control - IC*): ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek:
- 1) Kemudahan akses (*Ease of Navigation*), mahasiswa tunanetra dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan orang lain.
 - 2) Kenyamanan individu (*Convenience*), kenyamanan waktu dan ketiadaan hambatan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.
 - 3) Peralatan yang modern (*Modern Equipment*), fasilitas layanan DC yang mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa tunanetra.
 - 4) Kepercayaan diri (*Self Reliance*), mahasiswa tunanetra mempunyai keyakinan bahwa mereka dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
 - 5) Isi/ruang lingkup (*Content/Scope*), koleksi yang tersedia memadai untuk mahasiswa tunanetra dan adanya bimbingan oleh petugas dalam menelusur informasi.
 - 6) Kecepatan waktu akses (*Timeliness*), kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.
- c. Sarana & Prasarana (*Library as Place - LP*): perpustakaan dinilai oleh pemakai untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik.
- 1) Bukti fisik (*Tangibles*), fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan di layanan DC untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa tunanetra.
 - 2) Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), ruang DC dapat dimanfaatkan untuk berdiskusi dan belajar bagi segenap sivitas akademika.
 - 3) Berbagai makna (*symbol*), meliputi peralatan, fasilitas fisik.
 - 4) Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), DC tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran mahasiswa.

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

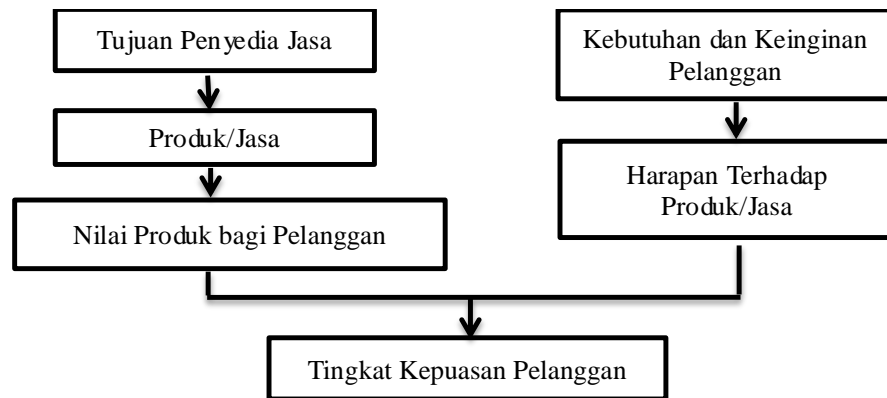
3. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka akan timbul karena terdapat beberapa faktor yang salah satunya yaitu kecepatan pemberian layanan informasi (Basuki, 1992, h. 204). Berdasarkan penjelasan tersebut kepuasan pemustaka merupakan suatu perbandingan antara kinerja yang diterimanya dalam hal ini yaitu suatu layanan dengan persepsi atau kesesuaian dengan harapan pemustaka. Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut (Tjiptono, 2000, h. 25):

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2,
Jul-Des 2017*

Gambar 1
Konsep Kepuasan Pelanggan



Sedangkan pada Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2004 menyebutkan bahwa faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka dapat diperhatikan ketentuannya yaitu sebagai berikut (Rahayuningsih, 2014, h. 17):

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, subyek dalam penelitian ini yaitu mahasiswa tunanetra dan layanan DC sebagai obyek. Penelitian deskriptif merupakan penelitian

*Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di
Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*

yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya saat penelitian berlangsung (Arikunto, 2006, h. 234).

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta khususnya pada layanan DC. Populasi yang digunakan berjumlah 24 mahasiswa tunanetra dari angkatan 2013-2016 yang terdaftar sebagai mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan semuanya dijadikan sebagai sampel penelitian. Penelitian ini dimulai dari proses observasi, wawancara, studi pustaka, angket dan dokumentasi.

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006, h. 118). Variabel penelitian terdiri dari atas dua macam, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel yang tergantung dari variabel lainnya dan variabel bebas (*independent variable*) atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya. Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (*independent variable*), yaitu kualitas layanan (X)
X1: Affect of Service - AS (Kinerja Petugas dalam Melayani)
X2: Library as Place - LP (Sarana & Prasarana)
X3: Information Control - IC (Kualitas Informasi & Akses Informasi)
2. Variabel terikat (*dependent variable*), yaitu kepuasan pemustaka (Y)
Y: User Satisfaction – US (Kepuasan Pemustaka)

Pemberian skor dan pengukuran pada kuesioner penelitian menggunakan skala likert dengan skala 1 sampai dengan 5. Alternatif jawaban dan penilaian dalam kuesioner tersebut adalah: 1) Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, 2) Setuju (S) dengan skor 4, 3) Kurang Setuju (KS) dengan skor 3, 4) Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, 5) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Untuk mempermudah mendapatkan data yang sesuai aspek-aspek kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan DC di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta maka perlu dibuat kisi-kisi yang sesuai dengan kemampuan difabel tunanetra dalam berinteraksi.

Berikut adalah kisi-kisi dan indikator yang telah disesuaikan:

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

Tabel 1
Kisi-kisi Kuesioner Penelitian

| Variabel | Dimensi | Indikator | Kode | |
|--|--|--|--------------------------------------|-------|
| Kinerja Petugas dalam Pelayanan (<i>Affect of Service - AS</i>) | | | | |
| | Kepedulian (<i>Empathy</i>) | Memahami kebutuhan pemustaka | AS_1 | |
| | | Kemampuan petugas dalam membantu kesulitan | AS_2 | |
| | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | Respon petugas | AS_3 | |
| | | Ketersediaan petugas | AS_4 | |
| | Jaminan (<i>Assurance</i>) | Keamanan DC | AS_5 | |
| | Keandalan (<i>Reliability</i>) | Ketepatan waktu layanan | AS_6 | |
| | | Menepati janji | AS_7 | |
| Sarana & Prasarana (<i>Library as Place - LP</i>) | | | | |
| | Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | Kelengkapan koleksi | LP_8 | |
| | | Ketersediaan fasilitas komputer | LP_9 | |
| | | Keluasan ruang DC | LP_10 | |
| | | lokasi DC mudah diakses | LP_11 | |
| | Berbagai Makna (<i>Symbol</i>) | Keterbukaan bagi sivitas akademika | LP_12 | |
| | | Layanan yang menginspirasi | LP_13 | |
| | Ruangan yang Bermanfaat (<i>Utilitarianum Space</i>) | Ketenangan ruang DC | LP_14 | |
| | Tempat Belajar yang Nyaman (<i>Refuge</i>) | kenyamanan ruang DC untuk belajar | LP_15 | |
| | Kualitas Informasi dan Akses Informasi (<i>Information Control - IC</i>) | | | |
| | | Kemudahan Akses (<i>Ease of Navigation</i>) | Kemudahan penggunaan katalog digital | IC_16 |
| Kemudahan menggunakan fasilitas DC | | | IC_17 | |
| Kenyamanan Individu (<i>Convenience</i>) | | Ketersediaan relawan di DC | IC_18 | |
| Peralatan yang Modern (<i>Modern Equipment</i>) | | Adanya <i>software</i> | IC_19 | |
| | | Kecepatan fasilitas hotspot | IC_20 | |
| Kualitas Informasi dan Akses Informasi (<i>Information Control - IC</i>) | | | | |
| | Kepercayaan Diri (<i>Self Reliance</i>) | Keyakinan pemustaka menggunakan fasilitas akses secara mandiri | IC_21 | |

*Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di
Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*

| Variabel | Dimensi | Indikator | Kode |
|----------|--|---|-------|
| | Isi/Ruang Lingkup (<i>Content/Scope</i>) | Ketersediaan judul koleksi (tercetak dan elektronik) | IC_22 |
| | | Ketersediaan bimbingan untuk pemustaka | IC_23 |
| | Kecepatan Waktu Akses (<i>Timeliness</i>) | Kesesuaian akurasi data katalog dan di rak | IC_24 |

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

Variabel Penelitian diatas mengadopsi pada penelitian Rahayuningsih (2013) yang kemudian dijabarkan kembali sesuai dengan kondisi layanan untuk para difabel tunanetra. Kuesioner memuat 24 pernyataan yang dikembangkan dari variabel penelitian. Dari jumlah kuesioner yang ada, 14 pertanyaan di tambahkan dengan pertanyaan secara terbuka (langsung) yaitu berupa alasan atau persepsi mereka terhadap layanan yang mereka rasakan. Pertimbangan 14 pertanyaan tersebut ditambahkan dengan alasan untuk mengetahui secara mendalam terhadap tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan DC.

Sebelum kuesioner diedarkan untuk pengumpulan data sesungguhnya, maka pernyataan dalam kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya dengan cara memberikan kuesioner tersebut kepada responden yang dijadikan sampel untuk menguji pernyataan tersebut valid atau tidak. Jika dalam pernyataan yang diujikan valid maka pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai pengumpulan data namun jika pernyataan itu tidak valid akan dibuang karena tidak memenuhi standar. Hasil penelitian yang valid adalah apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Santoso, 2000, h. 109). Untuk mengetahui instrumen valid atau tidak adalah dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka instrumen tersebut dikatakan valid
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka instrumen tersebut
3. dikatakan tidak valid (Singarimbun, 1989, h. 137).

Untuk menentukan r hitung menggunakan SPSS 16 dengan metode *Pearsons Product Moment*. Selanjutnya dapat dilihat hasil uji validitas sebagai berikut:

INKLUSI:
*Journal of
 Disability Studies,
 Vol. 4, No. 2,
 Jul-Des 2017*

Tabel 2
 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

| Variabel | Kode Item | R hitung | R tabel (n=24, $\alpha=5\%$) | Keterangan |
|--|-----------|----------|----------------------------------|------------|
| Kinerja Petugas dalam Melayani (<i>Affect of Service</i>) | | | | |
| | AS_1 | 0,613 | 0,404 | Valid |
| | AS_2 | 0,600 | | Valid |
| | AS_3 | 0,765 | | Valid |
| Kinerja Petugas dalam Melayani (<i>Affect of Service</i>) | | | | |
| | AS_4 | 0,738 | 0,404 | Valid |
| | AS_5 | 0,639 | | Valid |
| | AS_6 | 0,737 | | Valid |
| | AS_7 | 0,635 | | Valid |
| Sarana & Prasarana (<i>Library as Place</i>) | | | | |
| | LP_8 | 0,631 | 0,404 | Valid |
| | LP_9 | 0,669 | | Valid |
| | LP_10 | 0,774 | | Valid |
| | LP_11 | 0,606 | | Valid |
| | LP_12 | 0,680 | | Valid |
| | LP_13 | 0,425 | | Valid |
| | LP_14 | 0,546 | | Valid |
| | LP_15 | 0,805 | | Valid |
| Kualitas Informasi & Akses Informasi (<i>Information Control</i>) | | | | |
| | IC_16 | 0,818 | 0,404 | Valid |
| | IC_17 | 0,896 | | Valid |
| | IC_18 | 0,880 | | Valid |
| | IC_19 | 0,775 | | Valid |
| | IC_20 | 0,883 | | Valid |
| | IC_21 | 0,462 | | Valid |
| | IC_22 | 0,619 | | Valid |
| | IC_23 | 0,828 | | Valid |
| | IC_24 | 0,800 | | Valid |

*Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di
Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua r hitung lebih besar daripada r tabel 0,404 yang didapat dari $n=24$ dan $\alpha = 5\%$. Maka semua data bisa dinyatakan lolos uji validitas.

Selanjutnya melakukan pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 16 dengan metode *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai $alpha \geq 0,60$ (Lestari, 2012, hal. 5). Lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Variabel | Crombach's Alpha | Keterangan |
|---|------------------|------------|
| Kinerja Petugas dalam Pelayanan (<i>Affect of Service</i>) | 0,792 | reliabel |
| Sarana & Prasarana (<i>Library as Place</i>) | 0,799 | reliabel |
| Kualitas Informasi & Akses Informasi (<i>Information Control</i>) | 0,917 | reliabel |

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, maka bisa dinyatakan bahwa data tersebut lolos uji reliabilitas.

Penelitian ini juga melakukan uji normalitas untuk menguji apakah data mempunyai distribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Shapiro-Wilk*, dengan taraf signifikansi yang digunakan sebagai aturan pengujian suatu distribusi data yaitu $\alpha = 0,05$ (Priyatno, 2011, hal. 59). Untuk mempermudah dalam perhitungan uji normalitas pada penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS versi 16. Setelah melakukan pengujian normalitas menggunakan SPSS versi 16 dengan metode *Shapiro-Wilk* maka diperoleh hasil sebagai berikut:

INKLUSI:
*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

Tabel 4
 Nilai Uji Normalitas *Shapiro-Wilk* untuk Variabel Penelitian

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Statistic | Df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Kinerja Petugas dalam Melayani (<i>Affect of Service</i>) | .231 | 24 | .002 | .930 | 24 | .096 |
| Sarana & Prasarana (<i>Library as Place</i>) | .149 | 24 | .182 | .939 | 24 | .152 |
| Kualitas Informasi & Akses Informasi (<i>Information Control</i>) | .145 | 24 | .200* | .968 | 24 | .606 |

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Dari hasil di atas pada kolom *Shapiro-Wilk* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk kinerja petugas dalam melayani (*affect of service*) sebesar 0,096, sarana & prasarana (*library as place*) sebesar 0,152, dan untuk kualitas informasi & akses informasi (*information control*) sebesar 0,606. Karena signifikansi untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel penelitian berdistribusi normal dan dapat digunakan sebagai pengumpulan data yang sesungguhnya.

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menghitung seberapa presentase dari frekuensi data yang diperoleh agar dapat dideskripsikan sebagai hasil pengolahan data. Untuk menghitung seberapa presentase dari frekuensi dapat menggunakan rumus sebagai berikut (Bungin, 2011, h. 182):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase

F = Frekuensi jawaban responden

N = Sampel yang diolah

Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Metode pengukuran data menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban skala 1-5, dapat dicari skor rata-rata dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Puspa, 2016, h. 17):

$$X = \frac{(S1 \times F1) + (S2 \times F2) + (S3 \times F3) + (S4 \times F4) + (S5 \times F5)}{N}$$

Keterangan:

X = skor rata-rata

(S5.....S1) = skor pada skala 5 sampai 1)

F = frekuensi jawaban pada satu skala

N = sampel yang diolah

Untuk memposisikan jawaban responden tentang kepuasan terhadap layanan DC digunakan skala interval yang menggambarkan posisi yang sangat negatif ke posisi yang sangat positif dengan rumus skala interval sebagai berikut.

Skala interval $\{a(m-n):b\}$

Keterangan:

a = jumlah atribut

n = skor terendah

m = skor tertinggi

b = jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

Skala interval yang didapat $\{1(5-1):5\} = 0,8$. Sehingga diperoleh kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 5
Interpretasi Kategori Penilaian

| Presentase | Kategori |
|-------------|-------------------|
| 4,25 – 5,04 | Sangat Baik |
| 3,43 – 4,23 | Baik |
| 2,62 – 3,42 | Cukup Baik |
| 1,81 – 2,61 | Tidak Baik |
| 1,00 – 1,80 | Sangat Tidak Baik |

Sumber: (Puspa, 2016).

Apabila antara variabel independen dan variabel dependen memiliki pengaruh yang signifikan, maka besar hubungan antara variabel tersebut

INKLUSI:

Journal of

Disability Studies,

Vol. 4, No. 2

Jul-Des 2017

dapat dicari dengan koefisien determinasi. Menurut Siregar (2013, h. 252) koefisien determinasi (KD) adalah angka yang digunakan untuk mengetahui kontribusi pada sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Berikut adalah rumus koefisien determinasi:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

r = nilai hitung koefisien korelasi

Setelah memperoleh besar hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka, selanjutnya untuk mengidentifikasi tinggi rendahnya korelasi digunakan kriteria penafsiran pada tabel dibawah ini:

Tabel 6
Interprestasi Koefisiensi Korelasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| ±0,00 - ±0,199 | Sangat Rendah |
| ±0,20 - ± 0,399 | Rendah |
| ±0,40 - ±0,599 | Sedang |
| ±0,60 - ± 0,799 | Kuat |
| ±0,80 - ±1,000 | Sangat Kuat |

Sumber: (Siregar, 2013).

D. Hasil dan pembahasan

Pembahasan penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran dan hasil yang diperoleh dari penelitian. Penyajian dalam pembahasan disesuaikan berdasarkan rekapitulasi hasil penelitian pada 3 variabel dan 14 dimensi penelitian secara keseluruhan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2,
Jul-Des 2017*

*Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di
Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*

1. Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan Variabel

Tabel 7
Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan Variabel

| Dimensi | Rata-rata | Kategori |
|---|---------------------------|-------------------|
| Variabel Kinerja Petugas dalam Melayani (<i>Service of Affect</i>) | | |
| Kepedulian (<i>Empathy</i>) | 3,79 | Baik |
| Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 3,54 | Baik |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | 3,83 | Baik |
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | 3,44 | Cukup Baik |
| Jumlah | 14,6 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 14,6/4 = 3,65$ | Baik |
| Variabel Sarana & Prasarana (<i>Library as Place</i>) | | |
| Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 3,28 | Cukup Baik |
| Berbagai Makna (<i>Symbol</i>) | 4,08 | Baik |
| Ruangan yang Bermanfaat (<i>Utilitarianum Space</i>) | 2,93 | Cukup Baik |
| Tempat Belajar yang Nyaman (<i>Refuge</i>) | 2,93 | Cukup Baik |
| Jumlah | 13,22 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 13,22/4 = 3,30$ | Cukup Baik |
| Variabel Kualitas Informasi & Akses Informasi (<i>Information Control</i>) | | |
| Kemudahan Akses (<i>Ease of Navigation</i>) | 4,16 | Baik |
| Kenyamanan Individu (<i>Convenience</i>) | 3,57 | Baik |
| Peralatan yang Modern (<i>Modern Equipment</i>) | 3,6 | Baik |
| Kepercayaan Diri (<i>Self Reliance</i>) | 3,73 | Baik |
| Dimensi | Rata-rata | Kategori |
| Variabel Kualitas Informasi & Akses Informasi (<i>Information Control</i>) | | |
| Isi/Ruang Lingkup (<i>Content/Scope</i>) | 2,88 | Cukup Baik |
| Kecepatan Waktu Akses (<i>Timeliness</i>) | 2,85 | Cukup Baik |
| Jumlah | 20,79 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 20,79/6 = 3,46$ | Baik |
| Rata-rata keseluruhan | $\sum X = 10.41/3 = 3,47$ | Baik |

Angka rata-rata diperoleh dari perhitungan $X = \frac{\sum X}{P}$ atau $\sum X =$ nilai rata-rata tiap pernyataan dan $P =$ jumlah pernyataan dari tiap dimensi.

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh peringkat variabel tertinggi adalah kinerja petugas dalam melayani (*affect of service*) dengan skor rata-rata 3,65 dan variabel kepuasan terendah adalah sarana & prasarana (*library as place*) dengan skor rata-rata 3,30.

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2,
Jul-Des 2017*

Variabel yang sudah memberikan kepuasan kepada pemustaka yaitu variabel kinerja petugas dalam melayani (*affect of service*) dan kualitas informasi & akses informasi (*information control*) yang dipersepsikan sudah baik oleh pemustaka. Pada variabel kinerja petugas dalam melayani (*affect of service*) secara keseluruhan dipersepsikan baik dan memuaskan, hal tersebut dikarenakan petugas bersedia membantu mencari atau menelusur informasi yang dibutuhkan baik secara mandiri maupun minta bantuan relawan. Namun untuk ketanggapan petugas dalam melayani masih dirasakan cukup baik atau cukup memuaskan, hal ini dikarenakan petugas yang masih berstatus sebagai mahasiswa juga memiliki kegiatan lain baik yang bersangkutan dengan akademik maupun pribadi. Sementara untuk variabel kualitas informasi & akses informasi (*information control*) secara keseluruhan juga dipersepsikan baik dan memuaskan oleh pemustaka, hal ini dikarenakan mahasiswa tunanetra sudah mampu untuk memenuhi kebutuhannya dengan bantuan alat yang adaptif yang tersedia di layanan DC maupun dengan bantuan relawan. Isi/ruang lingkup dan kecepatan waktu akses masih dipersepsikan cukup baik, hal ini dikarenakan ketersediaan judul koleksi baik yang tercetak maupun elektronik masih terlalu sedikit dan belum mampu untuk memenuhi kebutuhannya, bimbingan pemustaka yang jarang dilakukan oleh petugas, serta kesesuaian akurasi data pada rak dan katalog yang sering tidak sesuai.

Sedangkan pada variabel sarana & prasarana (*library as place*) secara keseluruhan dipersepsikan cukup baik atau cukup memuaskan oleh pemustaka. Untuk memperkuat persepsi tersebut dilakukan wawancara lanjutan dengan salah satu mahasiswa tunanetra dan observasi pada April 2017 bahwa pada layanan DC fasilitas yang ada belum cukup memadai seperti jumlah komputer dengan program JAWS yang hanya ada 2 unit dan itu masih belum memadai melihat semakin hari pemustaka difabel semakin bertambah dalam memanfaatkan layanan DC, selain itu terkadang

Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

komputer yang ada lambat karena spesifikasinya kurang kompatibel, untuk koleksi yang aksesibel masih sangat kurang baik yang tercetak maupun elektronik. Untuk ketenangan dan kenyamanan pengunjung juga belum terlihat di layanan DC hal ini dikarenakan pada layanan DC masih ramai, kurang bersih dan ini mengakibatkan pengunjung yang belajar merasa terganggu dan merasa kurang nyaman dalam memanfaatkan layanan DC (Rizki, 2017).

2. Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan Dimensi

Tabel 8
Rekapitulasi Hasil Penelitian Berdasarkan Dimensi

| Kode Pernyataan | Rata-rata | Kategori |
|--|--------------------------|-------------|
| Dimensi Kepedulian (<i>Empathy</i>) | | |
| AS_1 | 3,83 | Baik |
| AS-2 | 3,75 | Baik |
| Jumlah | 7,58 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 7,58/2 = 3,79$ | Baik |
| Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | | |
| AS_3 | 3,75 | Baik |
| AS_4 | 3,33 | Cukup Baik |
| Jumlah | 7,08 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 7,08/2 = 3,54$ | Baik |
| Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | | |
| AS_5 | 3,83 | Baik |
| Jumlah | 3,83 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 3,83/1 = 3,83$ | Baik |
| Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) | | |
| AS_6 | 3,12 | Cukup Baik |
| AS_7 | 3,77 | Baik |
| Jumlah | 6,89 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 6,89/2 = 3,44$ | Baik |
| Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | | |
| LP_8 | 2,67 | Cukup Baik |
| LP_9 | 2,37 | Tidak Baik |
| LP_10 | 3,83 | Baik |
| LP_11 | 4,27 | Sangat Baik |
| Jumlah | 13,14 | |

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

INKLUSI:
 Journal of
 Disability Studies,
 Vol. 4, No. 2,
 Jul-Des 2017

| Kode Pernyataan | Rata-rata | Kategori |
|--|---------------------------|-------------|
| Skor rata-rata | $\sum X = 13,14/4 = 3,28$ | Cukup Baik |
| Dimensi Berbagai Makna (Symbol) | | |
| LP_12 | 4,33 | Sangat Baik |
| LP_13 | 3,83 | Cukup Baik |
| Jumlah | 8,16 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 8,16/2 = 4,08$ | Baik |
| Dimensi Ruang yang Bermanfaat (Utilitarian Space) | | |
| LP_14 | 2,93 | Cukup Baik |
| Jumlah | 2,93 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 2,93/1 = 2,93$ | Cukup Baik |
| Kode Pernyataan | Rata-rata | Kategori |
| Dimensi Tempat Belajar yang Nyaman (Refuge) | | |
| LP_15 | 2,93 | Cukup Baik |
| Jumlah | 2,93 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 2,93/1 = 2,93$ | Cukup Baik |
| Dimensi Kemudahan Akses (Ease of Navigation) | | |
| IC_16 | 4,07 | Baik |
| IC_17 | 4,25 | Sangat Baik |
| Jumlah | 8,32 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 8,32/2 = 4,16$ | Baik |
| Dimensi Kenyamanan Individu (Convenience) | | |
| IC_18 | 3,57 | Baik |
| Jumlah | 3,57 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 3,57/1 = 3,57$ | Baik |
| Kode Pernyataan | Rata-rata | Kategori |
| Dimensi Peralatan yang Modern (Modern Equipment) | | |
| IC_19 | 3,77 | Baik |
| IC_20 | 3,43 | Baik |
| Jumlah | 7,2 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 7,2/2 = 3,6$ | Baik |
| Dimensi Kepercayaan Diri (Self Reliance) | | |
| IC_21 | 3,73 | Baik |
| Jumlah | 3,73 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 3,73/1 = 3,73$ | Baik |
| Dimensi Isi/Ruang Lingkup (Content/Scope) | | |
| IC_22 | 2,5 | Tidak Baik |
| IC_23 | 3,27 | Cukup Baik |

Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

| Kode Pernyataan | Rata-rata | Kategori |
|--|----------------------------|------------|
| Jumlah | 5,77 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 5,77/2 = 2,88$ | Cukup Baik |
| Dimensi Kecepatan Waktu Akses (<i>Timeliness</i>) | | |
| IC_24 | 2,85 | Cukup Baik |
| Jumlah | 2,85 | |
| Skor rata-rata | $\sum X = 2,85/1 = 2,85$ | Cukup Baik |
| Rata-rata keseluruhan | $\sum X = 48.61/14 = 3,47$ | Baik |

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

Pembahasan mengenai analisis deskriptif tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan DC berdasarkan dimensi yaitu:

Kepedulian (*empathy*) petugas layanan DC yang dapat dilihat dan dirasakan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 3,79 dan tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa tunanetra maupun observasi pada April 2017 memiliki persamaan persepsi bahwa untuk petugas memang sudah baik dalam melayani pemustaka, ini dibuktikan pada saat petugas DC menampung aspirasi dari pemustaka sebelum memenuhi kebutuhannya untuk membantu menemukan informasi maupun scan buku. Tidak hanya itu petugas juga selalu menanyakan akan kebutuhan atau keperluan dari sebagian pemustaka yang berkunjung. Hal ini dapat dikatakan bahwa petugas mampu untuk memberikan pelayanan secara individu bagi mahasiswa tunanetra. Persepsi pemustaka pada dimensi kepedulian (*empathy*) sudah memuaskan (Rizki, 2017).

Ketanggapan (*responsiveness*) petugas layanan DC yang dapat dilihat dan dirasakan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 3,54 tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa tunanetra maupun observasi pada April 2017 memiliki persamaan persepsi bahwa untuk kesiapan dan ketersediaan petugas sudah baik, walaupun terkadang petugas kurang sigap dalam memberikan pelayanan namun petugas selalu berusaha untuk memenuhinya dengan cara mensosialisasikan semua informasi yang didapat. Namun untuk ketersediaan petugas masih dirasakan cukup baik hal ini dikarenakan petugas yang masih berstatus

sebagai mahasiswa juga memiliki kesibukan kuliah, mengerjakan tugas, maupun kegiatan lainnya. Persepsi pemustaka pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sudah memuaskan.

Jaminan (*assurance*) petugas layanan DC yang dapat dilihat dan dirasakan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 3,83 tergolong baik. Untuk memperkuat persepsi tersebut dilakukan wawancara dengan salah satu mahasiswa tunanetra dan observasi pada April 2017 bahwa keamanan layanan DC sendiri sudah baik, hal ini dikarenakan semua yang berkunjung ke layanan DC harus menjaga barang bersama baik milik sendiri, teman maupun barang yang ada pada layanan tersebut. Tidak hanya itu jika ada barang pemustaka yang ketinggalan mahasiswa juga langsung menyimpan pada almari yang tersedia maupun menghubungi pemiliknya. Persepsi pemustaka pada dimensi jaminan (*assurance*) sudah memuaskan.

Keandalan (*reliability*) petugas layanan DC yang dapat dilihat dan dirasakan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 3,44 tergolong baik. Untuk memperkuat persepsi tersebut dilakukan wawancara dengan salah satu mahasiswa tunanetra dan observasi pada April 2017 bahwa untuk ketepatan waktu layanan memang masih dirasakan cukup baik, hal ini dikarenakan petugas yang masih berstatus sebagai mahasiswa tidak mampu untuk memberi pelayanan secara penuh, namun dilihat dari kegigihannya untuk memberikan pelayanan secara maksimal selalu diusahakan. Sedangkan untuk membantu menemukan informasi petugas selalu berusaha supaya informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi walaupun harus meminta bantuan kepada relawan maupun orang disekitarnya untuk membantu mencarikannya. Persepsi pemustaka pada dimensi keandalan (*reliability*) sudah cukup memuaskan.

Bukti fisik (*tangibles*) terhadap sarana prasarana yang dapat dilihat dan dirasakan pemustaka di layanan DC Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 3,28 tergolong cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara maupun observasi pada April 2017 memiliki persamaan persepsi bahwa masih ada pernyataan yang kurang

*Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di
Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*

sesuai yaitu: 1). Kelengkapan koleksi yang masuk pada kategori cukup baik ini dikarenakan koleksi yang tersedia baik fisik maupun elektronik masih terlalu sedikit dan belum mampu untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa tunanetra. 2). Memadainya komputer sebagai alat untuk menelusur informasi pada kategori tidak baik, hal tersebut dikarenakan jumlah komputer di layanan DC yang hanya ada 2 unit, sedangkan penggunaannya semakin hari semakin menambah. 3). Ruang DC yang luas dipersepsikan mahasiswa tunanetra baik, karena ruangan tersebut sudah memberi keleluasaan mahasiswa tunanetra dalam melakukan kegiatannya tanpa bantuan petugas. 4). Ruangan DC yang mudah untuk diakses pada kategori sangat baik, hal ini terbukti bahwa ruangan DC berada di depan dan dekat dengan pintu utama perpustakaan sehingga mudah untuk diakses oleh mahasiswa tunanetra. Persepsi pemustaka pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) masih dirasakan cukup memuaskan.

Berbagai makna (*symbol*) terhadap layanan DC yang dapat dilihat dan dirasakan pemustaka pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 4,08 tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara maupun observasi pada April 2017 memiliki persamaan persepsi bahwa setiap hari banyak mahasiswa non difabel yang berkunjung ke layanan baik untuk belajar, berdiskusi, maupun mengerjakan tugas kuliahnya. Sedangkan untuk layanan DC yang memunculkan berbagai inspirasi bagi pengunjung itu dapat dibilang bahwa inspirasi didapat tergantung dari diri kita sendiri sesuai dengan suasana hati dan pikiran. Persepsi pemustaka pada dimensi berbagai makna (*symbol*) sudah memuaskan.

Ruangan yang bermanfaat (*utilitarian space*) terhadap layanan DC yang dapat dilihat dan dirasakan pemustaka pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 2,93 tergolong cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara maupun observasi pada April 2017 memiliki persamaan persepsi bahwa ketenangan ruang DC belum bisa dijaga oleh petugas maupun pemustakanya sendiri, karena disitu terlihat mahasiswa yang masih ramai pada saat ngobrol, mendengarkan musik dengan volume keras, dll. Persepsi pemustaka pada

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

dimensi ruangan yang bermanfaat (*utilitarium space*) masih dirasakan cukup memuaskan.

Tempat belajar yang nyaman (*refuge*) terhadap layanan DC yang dapat dilihat dan dirasakan pemustaka pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 2,93 tergolong cukup baik. Untuk memperkuat persepsi tersebut maka dilakukan wawancara dengan salah satu mahasiswa tunanetra yang setiap hari memanfaatkan layanan DC pada April 2017 bahwa untuk kebersihan layanan DC, dikatakan bahwa ruang selalu dalam kondisi yang bersih dan kebersihan selalu dijaga karena setiap paginya dibersihkan oleh *cleaning service* (Rizki, 2017). Pernyataan tersebut berbeda dengan hasil observasi yang dilakukan di layanan DC pada April 2017 mengenai kebersihan layanan DC masih kurang ini terlihat masih ada sampah yang tidak dibuang pada tempatnya, karpet yang ketumpahan kopi dan tidak dibersihkan, barang yang tidak terpakai berceceran di meja maupun kursi. Persepsi pemustaka pada dimensi tempat belajar yang nyaman (*refuge*) masih dirasakan cukup memuaskan.

Kemudahan akses (*ease of navigation*) dapat dilihat dan dirasakan pemustaka dengan skor rata-rata sebesar 4,16 tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara maupun observasi pada April 2017 memiliki persamaan persepsi bahwa kemudahan akses informasi di layanan DC sudah baik atau sesuai, misalnya 1). Fasilitas katalog digital yang memudahkan dalam proses pencarian sudah baik, hal ini terlihat bahwa mahasiswa tunanetra sudah mampu memanfaatkan OPAC dengan menggunakan komputer yang adaptif secara mandiri. 2). Fasilitas layanan DC yang mudah untuk digunakan sudah dapat digunakan secara mandiri oleh mahasiswa tunanetra dengan adanya *software* JAWS. Persepsi pemustaka pada dimensi kemudahan akses (*ease of navigation*) sudah memuaskan.

Kenyamanan individu (*convenience*) pada layanan DC dapat dilihat dan dirasakan pemustaka dengan skor rata-rata sebesar 3,57 tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara maupun observasi pada April 2017 memiliki persamaan persepsi bahwa mahasiswa tunanetra merasa

Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

nyaman ketika mereka didampingi oleh relawan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan maupun untuk mendampingi membaca buku. Persepsi pemustaka pada dimensi kenyamanan individu (*convenience*) sudah memuaskan.

Peralatan yang modern (*modern equipment*) pada layanan DC yang dapat dilihat dan dirasakan pemustaka pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 3,6 tergolong baik. Untuk memperkuat persepsi tersebut maka dilakukan wawancara dengan salah satu mahasiswa tunanetra yang setiap hari memanfaatkan layanan DC pada April 2017 bahwa alat yang adaptif bagi mahasiswa tunanetra sudah tersedia dan sudah dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa tunanetra. Tetapi hal tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa tunanetra karena jumlahnya hanya sedikit. Sedangkan untuk kecepatan hotspot sendiri sudah lancar dan dapat memenuhi kebutuhannya (Rizki, 2017). Berbeda dengan hasil observasi yang dilakukan di layanan DC pada April 2017, mengenai ketersediaan alat yang adaptif memang sudah tersedia di layanan DC, namun itu hanya beberapa yang dapat dimanfaatkan mahasiswa tunanetra seperti, 1 unit *scanner*, 2 unit komputer dengan program JAWS dan tersambung dengan OCR, 1 unit *deysy Player*, dan juga Al-Quran *braille*. Sedangkan untuk kecepatan hotspot masih kurang karena sering mati atau terputus sendiri. Berdasarkan persepsi pemustaka pada dimensi peralatan yang modern (*modern equipment*) dirasakan sudah memuaskan walaupun dalam observasi yang dilakukan masih ada kekurangan.

Kepercayaan diri (*self reliance*) pemustaka pada penggunaan layanan DC Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 3,73 tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara maupun observasi pada April 2017 memiliki persamaan persepsi bahwa mahasiswa tunanetra sudah banyak yang mengakses layanan secara mandiri dan hanya ada beberapa yang meminta bantuan kepada petugas maupun relawan hal tersebut dikarenakan mereka jarang memanfaatkan layanan DC dan sering menggunakan laptop pribadi. Mahasiswa tunanetra juga mampu *scan* buku sendiri kalau petugas sedang tidak ada layanan.

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

Persepsi pemustaka pada dimensi kepercayaan diri (*self reliance*) sudah memuaskan.

Isi/ruang lingkup (*content/scope*) pada layanan DC yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pemustaka pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 2,88 tergolong cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara maupun observasi memiliki persamaan persepsi bahwa masih ada pernyataan yang tidak sesuai yaitu: 1). Koleksi yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan masuk pada kategori tidak baik ini dikarenakan koleksi yang tersedia baik fisik maupun elektronik masih terlalu sedikit dan belum mampu untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa tunanetra. Sedangkan semakin hari kebutuhan akan informasi bagi mahasiswa tunanetra semakin menambah, apalagi bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhirnya, referensi yang aksesibel belum banyak yang tersedia baik dilayanan DC maupun pada *difarepositories*. 2). Bimbingan bagi pemustaka sudah tersedia pada kategori cukup baik, hal tersebut dikarenakan jarang ada bimbingan yang dilakukan oleh petugas untuk pengguna yang baru maupun mahasiswa yang tidak mampu memanfaatkan layanan secara mandiri. Persepsi pemustaka pada dimensi Isi/ruang lingkup (*content/scope*) masih dirasakan cukup memuaskan.

Kecepatan waktu akses (*timeliness*) dapat dilihat dan dirasakan oleh pemustaka pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 2,85 tergolong cukup baik. Untuk memperkuat persepsi tersebut maka dilakukan wawancara dengan salah satu mahasiswa tunanetra dan melakukan observasi pada April 2017. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara maupun observasi memiliki persamaan persepsi bahwa sering kali mahasiswa tidak menemukan koleksi yang dicari pada jajaran rak, padahal di katalog digital masih tersedia dan masih bisa untuk dipinjam. Tetapi jika mahasiswa ingin meminjamnya di rak sudah tidak tersedia lagi atau pada saat shelving petugas tidak menempatkan sesuai dengan *call number* sehingga pada saat dicari tidak ada. Persepsi pemustaka pada dimensi kecepatan waktu akses (*timeliness*) masih dirasakan cukup memuaskan.

*Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di
Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*

Dari pemaparan di atas secara keseluruhan dapat diketahui bahwa pemustaka sudah merasa puas terhadap dimensi kepedulian (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), berbagai makna (*symbol*), kemudahan akses (*ease of navigation*), kenyamanan individu (*convenience*), peralatan yang modern (*modern equipment*), dan kepercayaan diri (*self reliance*). Sedangkan yang masih dirasakan cukup memuaskan terhadap kualitas layanan DC ada pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Ruang yang Bermanfaat (*Utilitarianum Space*), Tempat Belajar yang Nyaman (*Refuge*), Isi/Ruang Lingkup (*Content/ Scope*), dan Kecepatan Waktu Akses (*Timeliness*). Namun jika dilihat dari skor rata-rata tertinggi tingkat kepuasan pemustaka ada pada dimensi Kemudahan Akses (*Ease of Navigation*) yaitu sebesar 4,16. Sedangkan yang masih dirasakan cukup puas ada pada dimensi Kecepatan Waktu Akses (*Timeliness*) yaitu sebesar 2,85. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kualitas layanan DC telah memenuhi aspek layanan yang baik dan memuaskan yaitu dengan skor rata-rata keseluruhan 3,47. Berdasarkan hal tersebut yang paling penting untuk diperhatikan adalah layanan dan pelayanan di DC harus *user oriented* atau berorientasi kepada kebutuhan pemustaka dan melakukan survey berkelanjutan terhadap pemustaka, sehingga perpustakaan lebih mengutamakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka.

3. Kontribusi Besar Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil penelitian dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* menunjukkan angka *r* sebesar 0,660. Berdasarkan kriteria penafsiran koefisien korelasi yang tertera pada tabel 3.12 angka tersebut berada pada kategori **kuat** yakni berada pada kisaran $\pm 0,60 - \pm 0,799$.

Angka yang dihasilkan melalui rumus korelasi ini juga diolah kembali dengan rumus pengujian determinasi, dan sebagai hasilnya didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 43,6%. Berdasarkan angka determinasi tersebut bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Besarnya koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berada dalam kategori baik. Hal ini berbeda dengan hasil

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2
Jul-Des 2017*

observasi yang dilakukan pada April 2017 bahwa untuk aksesibilitas bagi mahasiswa tunanetra masih cukup baik, karena masih ada fasilitas yang kurang aksesibilitas. Walaupun begitu pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan adanya layanan DC dianggap mahasiswa tunanetra sudah mampu untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga keterbatasan yang dialaminya dapat diatasi baik secara mandiri maupun dengan bantuan petugas atau relawan.

E. Kesimpulan

Tingkat kepuasan mahasiswa tunanetra terhadap layanan DC Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta secara diperoleh skor rata-rata 3,47 dan dikategorikan baik dan memuaskan. Berdasarkan hasil perhitungan pada 3 variabel, bahwa pemustaka merasa puas terhadap variabel kinerja petugas dalam melayani (*affect of service*) dan kualitas informasi dan akses informasi (*information control*) dengan skor rata-rata 3,65 dan 3,46. Sedangkan pada variabel sarana dan prasarana (*library as place*) masih dirasakan cukup memuaskan oleh pemustaka yaitu dengan skor rata-rata 3,30.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap 14 dimensi, diperoleh peringkat dimensi tertinggi adalah kemudahan akses (*ease of navigation*) dengan skor rata-rata 4,16 dan dimensi kepuasan terendah adalah kecepatan waktu akses (*timeliness*) dengan skor rata-rata 2,85. Sedangkan untuk besar hubungannya sendiri diperoleh nilai sebesar 43,6% yang artinya bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pemustaka. Dari penelitian tersebut maka terdapat kaitan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka yang didukung dengan adanya sarana dan prasarana dan kemudahan akses informasi di layanan DC. Dengan demikian, perpustakaan dapat memberikan kepuasan kepada pemustakanya yang kemudian akan berdampak pada kualitas layanan dan pelayanan itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, S. (1992). *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Fatmawati, E. (2013). Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL +™. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 13(2). Retrieved from <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/9511>
- Herlina. (2008). *Profil Kebutuhan Psikologis Mahasiswa Tunanetra di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia* (No. 217/H.40.8/PL.00.14/2008). Bandung: UPI Bandung. Retrieved from http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/197710132005012-EUIS_HERYATI/Penelitian_tunetx.pdf
- Hosni, I. (2012). *Tunanetra dan Kebutuhan Dasarnya*. UPI. Retrieved from http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/195101211985031-IRHAM_HOSNI/TUNANETRA_DAN_KEBUTUHAN_DASARNYA.pdf
- Hs, L. (2009). *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). *Access to Libraries for Persons with Disabilities - Checklist* (No. 89). International Federation of Library Associations and Institutions. Retrieved from <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>
- Isrowiyanti. (2013). *Mewujudkan Perpustakaan Perguruan Tinggi Yang Ramah Difabel*. Retrieved March 19, 2016, from <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=167897>
- Kementrian Pendidikan dan Budaya RI. *Penataan Linieritas Guru Bersertifikat Pendidik*, Pub. L. No. 46 (2016). Retrieved from <http://psma.kemdikbud.go.id/index/home/lib/files/PERMENDI KBUD%20NO%2046%20TAHUN%202016.pdf>
- Kyrillidou, M. (2009). *Item Sampling in Service Quality Assessment Surveys to Improve Response Rates and Reduce Respondent Burden: The "libqual+® Lite" Randomized Control Trial (rct)*. University of Illinois at Urbana-Champaign. Retrieved from <https://search.proquest.com/openview/cfbbbffd17c6ed8e0b5c01b7e2aa2e25/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

INKLUSI:

Journal of

Disability Studies,

Vol. 4, No. 2

Jul-Des 2017

Presiden RI. Undang-Undang tentang Penyandang Disabilitas, Pub. L. No. 8 (2016).

Puspa, E. (2016). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya, 2 Nomor 2 Desember 2016. Retrieved from <http://ejournal-balitbang.kkh.go.id/index.php/JP/article/download/3256/2784>

Rahayuningsih. (2014). *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Retrieved from <http://www.library.usd.ac.id/web/index.php?pilih=search&p=1&q=0000124567&go=Detail>

Rahayuningsih, & Dr. Partini, S. U. (2013). *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual+tm*. Universitas Gadjah Mada. Retrieved from http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=60882

Rizki, W. A. (2016, October 30). Wawancara.

Rizki, W. A. (2017, April 30). Wawancara.

Santoso, G. (2000). *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Pelajar.

Singarimbun, M. (1989). *Metode penelitian suruai*. Jakarta: Erlangga.

Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media. Retrieved from <http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/18632/metode-penelitian-kuantitatif-dilengkapi-dengan-perhitungan-manual-spss.html>

Sutono, T. (2013, June 28). *Persepsi Mahasiswa Difabel Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (skripsi). UIN SUNAN KALIJAGA. Retrieved from <http://digilib.uin-suka.ac.id/9009/>

Tjiptono, F. (2000). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wiyanti, I. (2016, November 3). Wawancara.

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 4, No. 2,
Jul-Des 2017*