

## **Manajemen Pelayanan Mahasiswa Difabel di PLD UIN Sunan Kalijaga Berbasis Komputer *Job Access with Speech* (JAWS)**

**Kuzaemah, Edy Yusuf Nur SS**  
Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
e-mail: kuzaemah70@yahoo.com

### **Abstract**

*This research attempt to menganalisis how management of computer service JAWS for student of blind at PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. This research is a field research using qualitative approach. Data collection is done through observation, interview, and documentation. The results of this study indicate that JAWS Computer Service Management in PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta includes several management functions, the first, the planning of the PLD chairman determines the schedule of activities. Second, the organizing of the PLD chair divides the duties of each position. Third, the implementation of all PLD members who have been tasked by the leader perform their duties respectively. Fourth, supervision of all activities in the PLD is always monitored and held a regular meeting to find out the problems faced so that can be solved together. Benefits of the existence of JAWS computer service is to increase knowledge of technology for blind students and train the independence of blind students in doing lecture tasks that blessed with typing as well as paper assignments, thesis and so on. The factors supporting the implementation of JAWS computer service that is the spirit of learning blind students and the help of PLD volunteers. For the inhibiting factor is the number of JAWS computers are very limited so they have to take turns in using it.*

**Keywords:** *Computer Management Of JAWS, blind, Disabled Service Center*

### **Abstrak**

*Penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana manajemen pelayanan komputer JAWS bagi mahasiswa tuna netra di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan komputer JAWS di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mencakup beberapa fungsi manajemen, yang*

pertama, perencanaan yaitu ketua PLD menentukan jadwal kegiatan. Kedua, pengorganisasian yaitu ketua PLD membagi tugas dari masing-masing jabatan. Ketiga, Pelaksanaan seluruh anggota PLD yang telah diberi tugas oleh pimpinan melaksanakan tugasnya masing-masing. Keempat, pengawasan yaitu seluruh kegiatan di PLD selalu dipantau dan mengadakan rapat rutin guna mengetahui masalah-masalah yang dihadapi sehingga dapat diselesaikan bersama. Manfaat dari adanya pelayanan komputer JAWS yaitu menambah pengetahuan teknologi bagi mahasiswa tuna netra serta melatih kemandirian mahasiswa tuna netra dalam mengerjakan tugas-tugas kuliah yang berkaitan dengan penegtikan seperti halnya tugas makalah, skripsi dll. Adapun faktor pendukung pelaksanaan pelayan komputer JAWS yaitu adanya semangat belajar mahasiswa tuna netra serta bantuan dari para relawan PLD. Untuk faktor penghambatnya yaitu jumlah komputer JAWS yang sangat terbatas sehingga mereka harus bergantian dalam menggunakannya.

**Kata Kunci:** *Manajemen Komputer, JAWS, Tuna Netra, Pusat Layanan Difabel*

## **Pendahuluan**

Pada dasarnya manusia ingin dilahirkan dalam keadaan sempurna, tumbuh menjadi dewasa dengan memiliki organ fisik yang berfungsi dengan normal. Kesempurnaan seperti itu saat ini dipercaya sebagai kunci meraih cita-cita, karena tidak sedikit prasyarat pekerjaan, organisasi kemasyarakatan memandang fisik sebagai faktor penentu sebelum pada pengujian kompetensi diri. Sebagai salah satu akibatnya, manusia yang mendapat predikat difabel selalu dipandang sebelah mata sebagai warga negara yang tidak produktif, tidak mandiri, tidak berdaya, tidak efektif, tidak efisien selalu merepotkan, serta merupakan manusia yang lemah dan rendah mobilitasnya, sehingga mereka tidak memiliki sumber daya manusia yang mempunyai arti penting bagi keberhasilan pembangunan negara.<sup>1</sup>

Saat ini banyak difabel yang masih terpinggirkan oleh sebab pemaknaan sosial yang menyatakan bahwa difabel adalah makhluk yang membawa sial, Bahkan tidak jarang publik selalu menolak apabila difabel berada di lingkungan mereka. Padahal, pada kenyataannya kaum difabel pun memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pendidikan baik lembaga pendidikan umum maupun lembaga pendidikan Islam sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem

---

<sup>1</sup> Peter Coleridge, *Pembebeasan dan Pembangunan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), hlm. 1.

Pendidikan Nasional, pasal 5, ayat 1 sampai dengan 4 telah menegaskan bahwa: Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu; Warga negara yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan sosial berhak memperoleh pendidikan khusus; Warga negara didaerah terpencil atau terbelakang serta masyarakat adat yang terpencil berhak memperoleh pendidikan layanan khusus; Warga negara yang memiliki potensi kecerdasan dan bakat istimewa berhak memperoleh pendidikan khusus.<sup>2</sup>

Sebagai sebuah lembaga pendidikan yang inklusif UIN Sunan Kalijaga selalu terbuka dan sangat memperhatikan para mahasiswa dan calon mahasiswa baru yang berkebutuhan khusus. Perhatian tersebut diwujudkan dalam bentuk layanan santun bagi mereka yang memiliki kemampuan khusus (difabel). Dengan demikian, UIN Sunan Kalijaga tidak hanya peduli dengan mereka yang memiliki kemampuan terbatas secara finansial, tetapi juga mereka yang memiliki kemampuan terbatas secara fisik.

Pusat Layanan Difabel (PLD) merupakan organisasi otonom kampus di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang mewadahi dan memberikan layanan bagi mahasiswa difabel, salah satunya yaitu layanan komputer Job Acces with Speech (JAWS) bagi mahasiswa tuna netra. Mahasiswa tuna netra merupakan kelompok yang berkebutuhan khusus. Adanya hambatan penglihatan, mengakibatkan mereka senantiasa tertinggal informasi, dan ini juga berakibat pada ketertinggalan dalam pendidikan. Agar mereka bisa belajar dengan baik, perlu adanya sarana dan layanan khusus bagi mereka, salah satunya yaitu Layanan Komputer, layanan komputer JAWS ini bertujuan untuk memudahkan mahasiswa tuna netra dalam mengakses informasi melalui penyediaan alat bantu teknologi sesuai kebutuhan mereka.

Untuk mewujudkannya, tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, minimnya sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat dalam tercapainya suatu tujuan diadakannya program pelayanan. Berangkat dari persoalan tersebut diatas tentunya di sinilah dibutuhkan sebuah manajemen pelayanan.

---

<sup>2</sup> UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Manajemen adalah suatu proses perencanaan dan pembuatan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian manusia dalam organisasi keuangan, fisik, dan sumber informasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien.<sup>3</sup> Manajemen mencakup seluruh fungsi-fungsinya seperti, perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, pengawasan, kepemimpinan dan seterusnya. Alasan dasar perlunya sebuah manajemen yaitu untuk memudahkan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi, sehingga jika ada suatu kendala dalam suatu kegiatan, kendala tersebut dapat diminimalisir bahkan dihancurkan dengan menggunakan berbagai strategi. Ini semua adalah tugas dari kantor Pusat Layanan Difabel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang merupakan pusat layanan mahasiswa difabel.

Berawal dari fenomena tersebut, penulis mengadakan penelitian di Pusat Layanan Difabel hal ini perlu diungkap terutama dalam hal pengelolaan Pelayanan komputer JAWS yang ada di Pusat Layanan Difabel UIN Sunan Kalijaga, apakah program-program yang direncanakan sudah dikelola secara maksimal, sehingga dapat dimanfaatkan serta dapat dijadikan contoh bagi pengelola pendidikan berbasis inklusi dari berbagai belahan dunia.

## **Manajemen**

Sebelum menjelaskan terkait pengertian manajemen pelayanan, terlebih dahulu perlu ditegaskan penjelasan mengenai manajemen. Menurut Luther Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.<sup>4</sup>

Menurut Mary Parker Follet berpendapat bahwa manajemen adalah sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain yang dalam praktiknya menggunakan sistem yang baik dan benar.<sup>5</sup> Beberapa unsur-unsur manajemen yaitu: Ada tujuan yang telah ditetapkan, tujuan dapat dicapai dan diperoleh melalui kegiatan orang lain dengan demikian ada atasan dan ada

---

<sup>3</sup> Ricky W. Griffin, *Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2004), hlm. 8.

<sup>4</sup> T. Hani Handoko, "*Manajemen*", (Yogyakarta: BPFE, 2014), hlm. 11.

<sup>5</sup> Usman Efendi, "*Asas Manajemen*", (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm.3.

bawahan, Karena kegiatan melalui orang lain maka perlu diadakan bimbingan dan pengawasan.<sup>6</sup>

Manajemen mencakup kegiatan-kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Hal tersebut meliputi pengetahuan apa yang mereka lakukan, menetapkan bagaimana cara melakukannya agar dapat memperoleh hasil yang maksimal, memahami bagaimana mereka harus melakukan dan mengatur efektifitas dari usaha-usaha mereka. Dari definisi-definisi ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah melaksanakan kegiatan secara bersama dengan melalui sebuah proses dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai suatu tujuan yang pasti secara efisien dan efektif.

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan suatu rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan peayanan.<sup>7</sup> Menurut Moenir, manajemen pelayanan adalah manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, dengan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pada pihak yang dilayani.<sup>8</sup> Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan harus dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan untuk mencapainya melalui kesungguhan dan syarat-syarat yang sering kali tidak mudah dilakukan.

Manajemen dari segi aktivitasnya dihubungkan dengan fungsi-fungsi pelayanan, didasarkan pada pengamatan empiris dalam praktiknya sehari-hari. Aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan diantaranya: Menetapkan cara yang tepat untuk melaksanakan

---

<sup>6</sup> Harbangan Siagian, “*Manajemen Suatu Pengantar*”, (Semarang: Satya Wacana, 1993), hlm. 10.

<sup>7</sup> Ratminti dan Atik septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 2.

<sup>8</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 190.

kegiatan, Melaksanakan kegiatan, Mengendalikan kegiatan atau proses kegiatan, Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan.<sup>9</sup>

Adapun unsur-unsur manajemen Pelayanan yaitu meliputi: *Perencanaan*. Perencanaan merupakan awal dari kegiatan manajemen. Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga tertentu mempunyai tujuan, untuk mencapai tersebut perlu adanya perencanaan. perencanaan merupakan proses pemikiran dan pengambilan keputusan yang matang dan sistematis mengenai tindakan yang akan dilakukan pada masa yang akan datang dalam rangkaian kegiatan.<sup>10</sup>

Pemikiran dan pengambilan keputusan mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan itu didasarkan pada hasil pemikiran dan perhitungan yang masak setelah dilakukan penelitian dan analisa terhadap kenyataan-kenyataan dan keterangan-keterangan yang konkrit. Dalam pembahasan terhadap proses perencanaan akan meliputi langkah-langkah sebagai berikut: Perkiraan dan perhitungan masa depan, Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, Penetapan tindakan dan prioritas pelaksanaannya, Penetapan metode, Penetapan dan penjadwalan waktu, Penetapan alokasi (tempat), Penetapan biaya fasilitas dan faktor-faktor lain yang diperlukan.<sup>11</sup>

Perencanaan layanan khusus mahasiswa difabel adalah merupakan proses pemikiran dan pengambilan keputusan yang matang dan sistematis, mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan. Supaya perencanaan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan, maka perlu pengorganisasian yang baik. Disini perlu adanya orang-orang yang sanggup melaksanakan tugas pekerjaan dan pembagian pekerjaan sesuai dengan kedudukan atau jabatan, serta mampu bekerjasama antar satu dengan yang lain dalam satu team dengan baik.

*Pengorganisasian*, adalah rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan usaha dakwah dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan harus dilaksanakan serta

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, hlm. 170.

<sup>10</sup> ABD Rosyid Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1997), hlm. 54

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm. 235.

menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja diantara satuan-satuan organisasi.<sup>12</sup> Langkah-langkah yang perlu diperhatikan dalam pengorganisasian antara lain: Identity, tetapkan dengan teliti pekerjaan yang akan dilaksanakan, “*Break work down*” membagi pekerjaan menjadi tugas setiap orang, tugas kelompok menjadi posisi, tentukan persyaratan-persyaratan setiap posisi, kelompokan posisi menjadi satuan-satuan yang dapat dipimpin dan saling berhubungan dengan baik, membagi pekerjaan dan luas kekuasaan yang akan dilaksanakan, mengubah dan menyesuaikan organisasi sehubungan dengan hasil pengawasan dan kondisi-kondisi yang diubah, Berhubungan selalu selama proses pengorganisasian.<sup>13</sup>

*Penggerakan*, merupakan keseluruhan usaha, cara, teknis, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaikmungkin demi tercapainya tujuan organisasi yang efektif, efisien, dan ekonomis.<sup>14</sup> Agar penggerakan dapat berjalan dengan baik dan lancar maka diperlukan beberapa hal yang dapat menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan atau pekerjaan, yaitu diperlukan adanya kepemimpinan dan motivasi.

### **Komputer Jaws**

Komputer merupakan suatu perangkat alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas yaitu menerima input, memproses input sesuai dengan instruksi yang diberikan, menyimpan perintah-perintah dan hasil pengolahannya serta menyediakan output dalam bentuk informasi. Teknologi komputer merupakan sebuah penemuan yang memungkinkan menghadirkan beberapa atau semua bentuk stimulus didalam pembelajaran untuk lebih optimal. Salah satunya adalah komputer JAWS.<sup>15</sup>

JAWS adalah sebuah perangkat lunak yang bertuliskan segala sesuatu dilayar. JAWS memberikan umpan balik berupa suara. Aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan pada komputer Jaws yaitu Alat pemindai, adalah alat untuk

---

<sup>12</sup> ABD Rosyad Shaleh, *Manajemen...*, hlm. 77.

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 11.

<sup>14</sup> Amitai Etzioni, Suryatim (Penerjemah), *Organisasi-Organisasi Modern*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1982), hlmn. 128.

<sup>15</sup> Sholeh Fastea, *Panduan Microsoft Office 2007*, (Yogyakarta: Lingkar Media, 2010), hlm. 1.

merekam tampilan visual suatu objek menjadi format digital dan disimpan di komputer. Secara umum, scanner ini banyak digunakan oleh orang awas untuk mengkopi foto, dokumen, lalu disimpan dalam format gambar dalam komputer. Format tersebut sudah tentu tidak dapat diakses oleh tunanetra pengguna screen reader. Tapi dengan software tambahan seperti Open Book, seorang dapat secara mandiri menggunakan scanner untuk memindai halaman-halaman buku lalu membacanya di komputer. Alat scanner ini memiliki beberapa model. Ada yang berbentuk gepeng, ada pula yang seperti batang, tapi ada pula yang tergabung dengan printer dan dapat berfungsi sebagai alat fotokopi. Langkah-langkah untuk Instalasi JAWS (*Job Acces With Speech*) yaitu: 1) Aktifkan *sountrack*, 2) Masukkan DVD *software* JAWS, Setup, 3) kotak dialog terbuka tekan *enter*, 4) Baca kotak dialog yang ada (tentang *license agreement*), pilih *yes* untuk melanjutkan. Jika ingin lebih mudah melakukan proses instalasi, pilih *automatic*. Setelah selesai menginstal, pilih selesai untuk keluar dari *setup wizard*.

Adapun cara-cara mengoperasikan JAWS untuk memperoleh informasi yaitu, untuk memulai membaca layar, tekan tombol *insert+down arrow*. Untuk mengoperasikan semua perintah yang ada, tekan *left* atau *right arrow*. Untuk mengurangi atau menambahkan kecepatan suara, tekan *page up* atau *page down*. Untuk berhenti tekan *Ctrl*. Untuk memilih jenis *speech synthesizer* (suara buatan) yang ingin digunakan, buka menu *utilities* dan pilih *options* kemudian pilih *synthesizer options*.

Penerapan Sistem Informasi JAWS bagi Tunanetra meliputi empat point, yaitu: Pengaturan dalam hal membaca teks, pengaturan cepat lambatnya suara dalam membacakan teks dan pengaturan konfigurasi *setting* JAWS; Pengaturan *utilities* yang meliputi pengaturan aplikasi, kamus, bentuk suara, *frame*, *script*, dan lain-lain; Pengaturan language yang meliputi *Indonesian language*, *American English*, *Castilian Spanish*, *French Canadian*, *German* dan lain-lain.

Manfaat program JAWS bagi anak tunanetra tidak jauh beda dengan manfaat komputer bagi anak-anak. program JAWS di desain khusus untuk anak tunanetra sehingga memudahkan anak tunanetra untuk dapat mengoperasikan komputer. Disamping itu, guna mengoptimalkan



kemampuan dan potensi anak yang terhambat oleh penglihatan, program JAWS sangatlah membantu anak tunanetra menggunakan komputer.<sup>16</sup>

## **Tuna Netra**

Secara etimologi kata tuna netra berasal dari tuna yang berarti rusak, netra yang berarti mata atau penglihatan. Tuna berarti rusak, kurang, atau tiada memiliki. Netra yang berarti mata atau penglihatan, sehingga mengakibatkan kurang atau tiada memiliki kemampuan persepsi penglihatan.<sup>17</sup> Kata tuna netra dalam kehidupan sehari-hari sering disebut dengan kata buta.

Jadi, secara umum tuna netra berarti rusak penglihatan. Tuna netra berarti buta, tetapi buta belum tentu sama sekali gelap atau sama sekali tidak dapat melihat. Ada anak buta yang sama sekali tidak ada penglihatan, anak semacam ini biasanya disebut dengan buta total. Klasifikasi Penyandang tuna netra menurut tingkat fungsi penglihatan yaitu Penyandang kurang-lihat, yaitu seseorang yang kondisi penglihatannya setelah dikoreksi secara optimal, tidak berfungsi normal, Penyandang buta.<sup>18</sup>

Jika dipandang khusus dari sudut media bacanya, penyandang tuna netra dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: Pembaca huruf *Braille*; Pembaca huruf visual. Berdasarkan saat terjadinya ketunanetraan meliputi: Penyandang tuna netra *pranatal*, yaitu seseorang yang mengalami ketunanetraan sejak dalam kandungan, atau disebut juga penyandang tuna netra bawaan; Penyandang tuna netra natal, seseorang yang mengalami ketunanetraan pada saat kelahirannya; Penyandang tuna netra *postnatal*, yaitu seseorang yang mengalami ketunanetraan pada saat proses kelahirannya.<sup>19</sup>

Setiap penyandang tuna netra sebenarnya mempunyai perbedaan secara individual, tetapi secara umum penyandang tunanetra mempunyai ciri-ciri khusus, diantaranya: Cenderung mengembangkan rasa curiga

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Durrotun Ni'mah relawan PLD, Jurusan Pendidikan Matematika Semester VI, pada tanggal 2 Februari 2016 di asrama pelajar.

<sup>17</sup> H. Asnawir, *Media Pembelajaran*, (Jakarta: Ciputat Press, 2002), hlm. 29.

<sup>18</sup> Sari Rudiyati, *Ortodidak Anak Tuna Netra*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan, 2003), hlm. 10.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 11.

terhadap orang lain; Perasaan mudah tersinggung; Mengembangkan verbalisme; Mengembangkan perasaan rendah diri; Mengembangkan adatan; Suka berfantasi; Berfikir kritis; dan Pemberani.<sup>20</sup>

## **Proses Manajemen Layanan Komputer JAWS**

Dari hasil penelitian pada fungsi manajemen pelayanan program komputer Jaws bagi mahasiswa tunanetra di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terdapat 4 fungsi manajemen yang sangat berpengaruh, adapun empat fungsi manajemen tersebut yaitu:

### **1. *Planning* (Perencanaan)**

Kesuksesan organisasi adalah mencapai tujuan yang telah disusun oleh manajer pada periode awal membentuk organisasi. *Planning* merupakan proses seorang manajer memutuskan tujuan, menetapkan aksi untuk mencapai tujuan (strategi), mengalokasikan tanggung jawab untuk menjalankan strategi kepada orang tertentu.

Adapun tahap perencanaan dalam pelaksanaan program pelayanan komputer JAWS di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dilakukan oleh seluruh komponen yang ada di Pusat Layanan Difabel, baik itu manager, staf, ataupun divisi lainnya, seperti halnya, divisi penelitian, devisi relawan, devisi pendidikan inklusi dll. Bentuk perencanaan diadakannya pelayanan komputer JAWS bagi mahasiswa tuna netra di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Tujuan diadakannya layana komputer JAWS**

Tujuan diadakannya layanan komputer JAWS bagi mahasiswa tuna netra di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah: (a) agar mahasiswa tuna netra memiliki akses yang baik ke teknologi informasi dan komunikasi, dan (b) dapat lebih mandiri dalam mengerjakan tugas-tugas kuliah yang berhubungan dengan pengetikan, seperti halnya tugas makalah, skripsi dll.

---

<sup>20</sup> *Ibid...*, hlm. 19.

Hal ini dilakukan agar mahasiswa tuna netra mengetahui perkembangan teknologi yang semakin berkembang. Pada saat ini komputer telah menjadi kebutuhan pokok yang diciptakan untuk mempermudah manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya seperti perkantoran, pendidikan, penyerapan informasi, berhubungan dengan orang lain, bahkan berbelanja. Perkembangan teknologi komputer semakin lama semakin berkembang pesat. Untuk orang yang sempurna secara fisiknya, dengan mudah dapat mengikuti perkembangan tersebut. Namun untuk sebagian orang, yang mempunyai cacat fisik seperti tunanetra, mereka kesulitan untuk mengikuti dan menggunakan komputer seperti orang biasa. Tetapi Keterbatasan bukanlah menjadi halangan, karena teknologi ternyata mampu mengatasinya. Seperti halnya kegiatan di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memiliki beberapa software komputer untuk membantu mahasiswa tunanetra agar dapat mengoperasikan komputer. Piranti tersebut dapat membantu mahasiswa tuna netra tunanetra mengakses komputer melalui indra pendengaran dan perabaan.

Selain tujuan diadakannya layanan komputer JAWS diatas, PLD juga memiliki fungsi-fungsi diantaranya adalah sebagai berikut: (a) memberikan support kepada mahasiswa tuna netra untuk dapat mengakses kegiatan pembelajaran, administrasi dan interaksi sosial di Universitas. Support dan layanan diberikan unit bertujuan untuk mengeliminasi atau paling tidak mengurangi hambatan-hambatan fisik, akademik, dan sosial yang dialami mahasiswa difabel, (b) pada saat yang sama unit layanan juga dimaksudkan untuk memberikan support kepada pemegang kebijakan dosen atau pengajar dan juga staf administrasi, serta seluruh warga kampus untuk membangun sebuah lingkungan yang aksesibel bagi mahasiswa difabel, (c) dari arah pandang ideologi inklusi tugas unit layanan difabel adalah memfasilitasi terbentuknya kampus sebagai lingkungan belajar yang aksesibel, inklusif dan demokratis dimana perbedaan dan keragaman karakteristik semua mahasiswa diakui dan dihargai.

## 2. Program layanan mahasiswa tuna netra

Program merupakan rancangan-rancangan kegiatan yang akan dilakukan oleh sebuah lembaga organisasi. Melihat arti program tersebut, PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengadakan program Layanan bagi mahasiswa tuna netra, dan program layanan tersebut diaplikasikan kedalam 2 bidang yaitu program harian dan program bulanan.

### a. Program harian

- 1) Pelatihan Komputer JAWS. Kegiatan harian di PLD UIN Sunan Kalijaga yaitu mengadakan pelatihan komputer JAWS bagi mahasiswa tuna netra. Mahasiswa tuna netra mengalami hambatan untuk memperoleh akses teknologi informasi, dan komunikasi. Teknologi informasi, dan komunikasi ini demikian besarnya dalam membantu kehidupan manusia sehari-hari dalam setiap bidang kehidupan. Tanpa indera penglihatan, perolehan informasi menjadi sangat terbatas. Sehingga tunanetra akan tertinggal bila tidak memiliki kesempatan untuk mengaksesnya. Untuk mengatasi hal tersebut, PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan layanan berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi yaitu komputer JAWS.
- 2) Bimbingan belajar di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk mewujudkan keberhasilan belajar mahasiswa tuna netra di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta diperlukan usaha keras. Hal ini penting karena sebagai penggerak terwujudnya keberhasilan cita-cita dalam proses pendidikan. Begitu juga yang sedang menjadi garapan PLD sebagai lembaga naungan penyandang difabel. PLD menggunakan bimbingan dalam memajukan peserta didiknya untuk terus maju dalam belajar salah satunya bimbingan belajar. Adapun bentuk bimbingan belajar di PLD UIN Sunan kalijaga Yogyakarta dibagi kedalam dua kelompok, yaitu:

(a) Bimbingan langsung, dapat memberikan pemahaman kepada mahasiswa tuna netra tentang kegiatan yang dilakukan. Cara ini dilakukan untuk meyakinkan mahasiswa bahwa aktivitas yang dilaksanakan benar-benar bermanfaat dan menjadi kebutuhannya. Adapun bimbingan langsung yang dibeikan PLD kepada mahasiswa tunanetra yaitu:

(1) Memberikan nasehat dan pengarahan

Pemberian nasehat akan mempengaruhi emosi mahasiswa tuna netra dan membawa emosi itu terarah pada nasehat yang disampaikan. Maksud pemberian nasehat tersebut untuk memberikan semangat agar mahasiswa berusaha meningkatkan belajarnya. Pemberian nasehat ini biasanya dilakukan disela-sela rapat bulanan, waktu pelatihan komputer JAWS dan ketika mahasiswa tuna netra sedang duduk santai di kantor PLD. Contohnya ketika mahasiswa sedang belajar mengoperasikan komputer pembimbing selalu memberikan motivasi dan nasehat dengan cara mendampingi mahasiswa tuna netra alam belajar mengoperasikan komputer.

(2) Menjalin keakraban dengan mahasiswa tuna netra.

Menjalin keakaraban dengan mahasiswa tuna netra sangat penting dilakukan mengingat penyandang tuna netra memiliki sensitivas dan curiga yang berlebihan. Tuna netra biasanya mudah tersinggung dan berperasangka buruk jika ada orang yang belum pernah mereka kenal mendekati mereka. Karena itu membangun kedekatan sangat diperlukan guna mempermudah pelaksana bimbingan dalam meningkatkan motivasi belajar.

Salah satu yang digunakan pembimbing dalam menjalin keakraban ialah mengajak sharing atau bercerita tentang kegiatan yang sudah dilakukan selama ini. Cara ini bisa dilakukan ketika selesai rapat bulanan. Pembimbing memilih cara ini untuk mengetahui kegiatan apa saja yang telah dilaksanakan ketika di PLD. Dengan demikian mahasiswa semakin terbuka untuk bercerita sehingga akan memberikan kepercayaan kepada mahasiswa tuna netra dan menganggap pembimbing seperti teman sendiri. Secara tidak langsung tentu akan memberikan kedekatan mahasiswa untuk selalu terbuka pada pembimbing.

- (b) Bimbingan tidak langsung. Bimbingan tidak langsung dapat membentuk kepekaan mahasiswa tuna netra terhadap kebutuhannya. Karena bimbingan ini memposisikan pembimbing sebagai fasilitator dalam kegiatan mahasiswa tuna netra. Sehingga mahasiswa segala sesuatu yang menjadi tanggung jawab mahasiswa tuna netra harus dilaksanakan penuh kesadaran oleh mereka. Bentuk bimbingan tidak langsung yang diberikan PLD dengan cara berikut:

- (1) Melibatkan mahasiswa dalam berbagai kegiatan  
Mahasiswa tuna netra selalu didorong untuk ikut serta dalam berbagai kegiatan di PLD. Seperti pada saat memperingati Disability Day yang dilaksanakan setiap tanggal 19 Desember, melibatkan mahasiswa tuna netra secara langsung dalam kegiatan ini. Bahkan kegiatan ini dilakukan ditempat terbuka agar dapat disaksikan oleh masyarakat umum. Dengan kepanitian dari mahasiswa tuna netra

langsung akan membantu mereka dalam mensosialisasikan keberadaan mereka ditengah-tengah masyarakat. Secara otomatis mereka diterima oleh masyarakat yang tidak memiliki keterbelakangan. Hal ini memotivasi mahasiswa tuna netra selalu semangat dalam memperjuangkan hak-hak mereka terutama dalam bidang akademik. dan meningkatkan semangat belajarnya, menggali kekurangan yang ada pada diri mahasiswa tuna netra melalui keberadaanya di PLD.

(2) Melatih Kemandirian

Kemandirian mahasiswa tuna netra merupakan salah satu tujuan pokok dari keberadaan PLD. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu mahasiswa memenuhi kebutuhan sendiri baik secara psikologis maupun secara motorik.

b. Program Bulanan

Kegiatan Bulanan PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta biasanya diadakan diakhir bulan, setiap akhir bulan mengadakan rapat rutin untuk diskusi dan evaluasi mengenai kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan.

3. Waktu pelaksanaan layanan komputer JAWS di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Mahasiswa tuna netra yang hendak belajar komputer JAWS bisa datang ke PLD disela-sela waktu jam perkuliahan, Kegiatan layanan komputer JAWS ini diadakan dari hari senin – sabtu, khusus hari sabtu para mahasiswa tuna netra dan relawan berkumpul bersama untuk belajar komputer, menjalin keakraban dengan para relawan, melakukan diskusi ataupun kegiatan lainnya yang sudah mereka sepakati bersama. Pihak PLD sudah memberikan kesempatan waktu yang semaksimal mungkin bagi mahasiswa tuna netra untuk belajar komputer, dengan harapan hasil dapat dicapai dengan maksimal.

Dalam upaya peningkatan, perencanaan memiliki arti yang sangat penting. *Pertama*, dalam peningkatan pelayanan bisa berjalan lebih terarah dan teratur, karena perencanaan yang sudah dijalankan. *Kedua*, memungkinkan dipilihnya tindakan-tindakan yang tepat sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi pada saat pemberian pelayanan. *Ketiga*, dapat dipersiapkan terlebih dahulu tenaga-tenaga pelaksana dalam melaksanakan pelayanan komputer JAWS bagi mahasiswa tunanetra di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Keempat*, perencanaan juga akan memudahkan pengawasan dan penilaian terhadap jalannya kegiatan pelayanan komputer JAWS bagi mahasiswa tunanetra PLD UIN Sunana Kalijaga. Perencanaan yang matang dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tunanetra harus dilaksanakan dengan baik oleh pihak pengelola.

## 2. **Organizing (Pengorganisasian)**

Perencanaan yang matang didalam memberikan pelayanan komputer JAWS kepada mahasiswa tuna netra harus dilakukan dengan baik oleh pihak pengelola. Untuk itu perlu pengorganisasian yang solid bagi petugasnya. Pengorganisasian merupakan proses pengelompokan orang, alat, tugas, serta wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing kelompok untuk bekerja sama demi tercapainya tujuan bersama.

Pengorganisasian tersebut mempunyai arti penting bagi proses pelaksana bimbingan dan pelayanan mahasiswa tuna netra. Sebab dengan pengorganisasian rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya.

Hal ini disebabkan membagi-bagi tindakan atau kegiatan pelayanan bagi mahasiswa tuna netra dalam tugas-tugas yang terperinci serta diserahkan pelaksanaannya kepada beberapa orang dapat mencegah timbulnya kumulasi pekerjaan hanya pada seseorang pelaksana saja, apabila hal ini sampai terjadi, tentulah akan sangat memberatkan dan menyulitkan. Disamping itu perincian tugas tersebut menjadi tugas-tugas terperinci akan memudahkan pula bagi pendistribusian tugas-tugas tersebut kepada para pelaksana. Pendistribusian tugas-tugas layanan bagi mahasiswa tuna netra ini kepada masing-masing pelaksana, menyebabkan para pelaksana mengetahui dengan tepat sumbangan



apakah yang diberikannya dalam rangka menyelenggarakan pelayanan komputer JAWS bagi mahasiswa tuna netra. Ada beberapa langkah yang harus ditempuh oleh pimpinan PLD dalam melaksanakan pengorganisasian tersebut, meliputi: (1) membagi dan menggolongkan tindakan pelayanan dalam satu kesatuan tertentu, (2) menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan, dan (3) menetapkan jalinan hubungan.

Struktur organisasi Pusat Layanan Difabel untuk periode 2015-2016 adalah sebagai berikut:

Direktur	: Muhrisun, S.Ag.,BSW.,M.Ag.,MS
Staf pelayanan	: Oemi Hani Latifah
Devisi Akademik	: Liana Aisyah, M.Si
Devisi Teknologi & Publikasi	: Arif Maftuhin, M.A
Devisi Sumber Daya Manusia	: Ruspitarani Pertiwi, S.Psi., M.M

Pengorganisasian di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah sesuai dengan job masing-masing, semua program telah dipegang oleh masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi yang di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pengorganisasian dalam pelayanan mahasiswa difabel di PLD semua berlangsung dibawah direktur, kemudian staf layanan dan divisi yang ada seperti divisi akademik, teknologi dan divisi sumber daya manusia.

Masing-masing bagian memerankan fungsi yang berbeda-beda, misalnya seorang direktur atau kepala PLD bertugas untuk Melakukan supervisi terhadap semua kegiatan lembaga, terutama urusan eksternal, Staf layanan difabel memerankan fungsi membantu pemimpin dalam menjalankan rencana-rencana yang telah ditentukan oleh seorang pemimpin, divisi akademik memerankan fungsi untuk mencari pelbagai informasi / studi literatur terkait dengan model-model pembelajaran adaptif yang tepat untuk digunakan dalam pembelajaran mahasiswa difabel dan juga *Peer Teaching* untuk penulisan tugas (makalah, laporan dan lain-lain) dan penulisa tugas akhir (skripsi), Divisi Teknologi dan Publikasi memerankan fungsi untu Membuka dan mengelola website PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Melakukan riset pengembangan technology assistive, Divisi pengembangan SDM antara lain memerankan

fungsi sebagai *Assesment & pendampingan mahasiswa difabel, Training Capacity Building* (sosial, teknologi, pengembangan diri) untuk mahasiswa difabel dan *training inklusi* untuk civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Secara praktis pengorganisasian itu dapat penulis simpulkan sebagai berikut Direktur PLD bertugas mempunyai kewajiban untuk membagi-bagi tugas, mengarahkan, mengendalikan, mengevaluasi hingga memberi motivasi Supervisor agar semua rencana dapat dijalankan. Staf layanan difabel bertugas untuk membantu pimpinan dalam melancarkan tugas-tugas organisasi, dalam memberikan pelayanan untuk seluruh lini dan unsur organisasi serta memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam bentuk kegiatan-kegiatan operasional. Selanjutnya divisi akademik, divisi sumber daya manusia, divisi teknologi, ketiga tim inilah yang nantinya akan mengkoordinir semua hal yang ada hubungannya dengan difabilitas yang kemudian akan disampaikan oleh pimpinan. Dengan melihat pengorganisasian tersebut maka penulis menganalisa bahwa pengorganisasian tersebut telah berjalan baik dan efektif karena telah memenuhi asas pengorganisasian yang fungsional, hal ini dapat dilihat dalam job diskripsi tersebut diatas sebagai contoh: pembagian tugas antara staf, divisi teknologi dan divisi sumber daya manusia masing-masing telah memiliki nilai guna yang berbeda-beda. direktur atau kepala PLD bertugas untuk Melakukan supervisi terhadap semua kegiatan lembaga, terutama urusan eksternal, Staf layanan difabel memerankan fungsi membantu pemimpin dalam menjalankan rencana-rencana yang telah ditentukan oleh seorang pemimpin, divisi akademik memerankan fungsi untuk mencari pelbagai informasi / studi literatur terkait dengan model-model pembelajaran adaptif.

Jadi pengorganisasian inilah yang diterapkan oleh PLD UIN sunan Kalijaga Yogyakarta dengan penggunaan sistem job diskripsi maka diharapkan akan adanya sebuah rasa tanggung jawab terhadap tugas yang dibebankan kepada setiap elemen PLD UIN dan diharapkan semua program kegiatan dapat berjalan dengan baik, kesatuan perintah dapat diamati dengan adanya penanggung jawab pada setiap divisi.

### 3. *Actuating (Pelaksanaan)*

Pekerjaan pelaksanaan bukanlah pekerjaan yang mudah, karena dalam melaksanakan suatu rencana terkandung berbagai aktivitas yang bersifat kompleks, dan majemuk. Keseluruhan aktivitas ini harus dipadukan sedemikian rupa, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan memuaskan. Tindakan pimpinan menggerakkan para pelaku bimbingan dan pelayanan untuk melakukan suatu kegiatan inilah yang dinamakan penggerakkan.

Bagi proses bimbingan dan pelayanan mahasiswa tuna netra, penggerakkan itu mempunyai arti dan pengertian yang sangat penting. Sebab diantara fungsi manajemen lainnya, maka penggerakkan merupakan fungsi yang secara langsung berhubungan dengan manusia (pelaksana). Dengan fungsi penggerakkan inilah, maka ketiga fungsi manajemen yang lain baru akan efektif. Perencanaan bimbingan dan layanan komputer JAWS bagi mahasiswa tuna netra baru akan mempunyai arti bila mana terdapat tenaga pelaksana, tentulah rencana pelayanan komputer JAWS bagi mahasiswa tuna netra yang meskipun telah terformulir secara baik, hanya akan baik diatas kertas saja. Disini fungsi penggerakkan berperan sebagai pendorong tenaga pelaksana untuk segera melaksanakan rencana tersebut.

Dari uraian di atas jelaslah bahwa penggerakkan itu merupakan fungsi sangat penting, bahkan menentukan jalannya proses layanan bagi mahasiswa difabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa penggerakkan itu merupakan intinya manajemen. Sebab manajemen bimbingan dan layanan komputer JAWS di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berarti proses pemimpin menggerakkan bawahan untuk melakukan aktivitas yang sudah ditentukan.

Penggerakkan bermaksud meminta pengorbanan para pelaksana untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka memberikan bimbingan dan pelayanan. Hal ini hanya mungkin bila mana pimpinan mampu memberikan motivasi, membimbing, mengkoordinir, dan menjalin pegerian diantara mereka serta selalu meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka. Adanya kemampua tersebut sangat

penting artinya bagi proses bimbingan dan pelayanan komputer JAWS bagi mahasiswa tuna netra.

Berdasarkan hal di atas maka yang dilakukan pemimpin dalam mewujudkan program layanan komputer JAWS di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah:

1. Rekrutmen Relawan

Rekrutmen relawan merupakan kegiatan mencari, menyeleksi dan merekrut relawan yang diselenggarakan oleh Pusat Layanan Difabel. Rekrutmen relawan ini biasanya dilakukan setiap tahun ajaran baru, tetapi tidak menutup kemungkinan pada hari-hari lain mahasiswa yang hendak bergabung menjadi relawan akan diterima oleh pihak PLD selanjutnya mereka semua akan mendapatkan pengarahan mengenai tata tertib relawan PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bimbingan atau pengarahan relawan PLD.

Dalam hal ini pemimpin memberikan bimbingan atau pengarahan yang ditujukan agar para pelaksana dapat memahami terhadap tugas yang diberikan oleh lembaga tersebut, agar dapat mudah dalam pelaksanaan kegiatan yang telah tersusun dengan rapih. Bimbingan atau pengarahan biasanya dilakukan dengan jalan perintah atau usaha-usaha lain yang bersifat mempengaruhi dan menerapkan arah tindakan para pelaksana. Atas dasar inilah, maka usaha kegiatan yang dilakukan akan berjalan dengan efektif.

3. Menyelenggarakan pelatihan komputer JAWS

Setelah melakukan perekrutan dan juga pengarahan bagi para relawan PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka aksi yang dilakukan oleh pemimpin adalah menyelenggarakan pelatihan kompuetr JAWS bagi mahasiswa tuna netra. Pelatihan ini dilakukan disela-sela waktu jam perkuliahan, mahasiswa tuna netra diberi kesempatan yang maksimal oleh pihak PLD untuk belajar komputer JAWS.

Agar penggerakakan yang sudah dirancang dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan beberapa teknik penggerakan bagi seorang pimpinan kepada bawahannya untuk melakukan tindakan

atau pekerjaan yang telah ditugaskan. Adapun teknik penggerakan yang dilakukan oleh pimpinan PLD yaitu sbb:

a) Komunikasi

Komunikasi merupakan media untuk menyampaikan informasi, maka dari itu komunikasi sangat penting dalam suatu organisasi. Komunikasi merupakan cara untuk memudahkan manajemen. Informasi yang diberikan dari pimpinan sangat penting sekali. Komunikasi yang terjalin di PLD UIN Sunan Kalijaga pada umumnya komunikasi pribadi dan komunikasi antar manajemen untuk mengadakan kerjasama. Komunikasi yang dibangun oleh pihak PLD dalam rangka mensukseskan program-program yang ada.

b) Pemberian motivasi

Pemberian motivasi merupakan salah satu aktivitas yang harus dilakukan oleh pimpinan. Persoalan inti dari adanya motivasi adalah bagaimana para pelaksana dalam melakukan kegiatannya dengan perasaan senang, ikhlas dan berusaha menjalankan kinerja secara profesional dan baik.

Adapun pemberian motivasi yang dilakukan oleh pimpinan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengikutsertakan bawahannya dalam pengambilan keputusan, dengan begitu bawahan merasa dihargai keberadaannya.
- 2) Memberi reward bagi para relawan.
- 3) Memberi motivasi lisan secara langsung.

#### 4. **Controlling (Pengawasan)**

Terlaksananya fungsi pengawasan membuat staf bagian layanan difabel menjadi tahu adanya kesalahan, kekurangan, kelemahan, rintangan, tantangan, dan kegagalan dalam mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan komputer JAWS bagi mahasiswa tuna netra. Adapun bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan PLD yaitu dilakukan dengan mengamati jalannya aktivitas pemberian pelayanan, mengukur keberhasilan dan kegagalannya dengan standard sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Untuk selanjutnya

memperbaiki kesalahan dan kekurangan serta mencegah terjadinya kegagalan kembali.

Pengawasan terhadap pelaksanaan program layanan komputer JAWS di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selalu memantau segala aktivitas yang sedang berlangsung, dan setiap satu bulan sekali mereka selalu mengadakan rapat rutin untuk mengetahui sejauh mana program layanan di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berjalan.

Berdasarkan uraian tersebut perencanaan yang baik, pelaksanaan yang tepat dan terarah merupakan salah satu sistem yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi, termasuk PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam mencapai tujuannya. Jadi dalam hal ini pihak pengelola Pusat Layanan Difabel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah menerapkan teori dan fungsi manajemen.

### **Manfaat Kegiatan Pelayanan Komputer JAWS bagi Mahasiswa Tuna Netra**

1. Menambah ilmu pengetahuan

Pusat Layanan Difabel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai lembaga yang menangani mahasiswa difabel, salah satunya mahasiswa tuna netra, memiliki target-target yang berkaitan dengan layanan sosial, adapun target tersebut adalah agar mahasiswa tuna netra mampu menggunakan teknologi yang dapat menunjang aktivitas perkuliahannya secara wajar layaknya mahasiswa normal, sehingga tidak terus menerus tergantung kepada orang lain. Seperti yang dikatakan oleh salah satu mahasiswa tuna netra, Furkon, mengaku sangat senang bergabung di PLD, karena memperoleh pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi dirinya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya layanan komputer JAWS ini bisa menambah pengetahuan teknologi mahasiswa tuna netra, sehingga mereka dapat mengikuti perkembangan teknologi seperti pada saat ini.

2. Melatih kemandirian Mahasiswa Tuna netra

Selain menambah ilmu pengetahuan, hasil dari pelayanan komputer JAWS ini juga menjadikan mahasiswa tuna netra menjadi lebih mandiri dalam mengerjakan tugas kuliah, mereka tidak harus tergantung

dengan teman yang lainnya saat mengerjakan tugas-tugas dari dosen, baik itu tugas yang bersifat individu maupun tugas kelompok. Layanan ini menjadikan mahasiswa tuna netra mampu mengoperasikan komputer sehingga ketika pengetikan tugas-tugas kuliah bisa dilakukan sendiri, tidak tergantung pada teman-temannya.

## **Faktor Pendukung dan Penghambat dan Pelaksanaan Program Layanan Komputer Jaws**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1. Bantuan dari para relawan**

Relawan merupakan orang yang tanpa dibayar menyediakan waktunya untuk mencapai tujuan organisasi, dengan tanggung-jawab yang besar atau terbatas, tanpa atau dengan sedikit latihan khusus, tetapi dapat pula dengan latihan yang sangat intensif dalam bidang tertentu, untuk bekerja sukarela membantu tenaga profesional. Hadirnya relawan dilingkungan PLD sangat vital dalam mendukung kerja praktis *day to day* khususnya pendampingan terhadap mahasiswa tuna netra, Secara otomatis relawan memiliki kontribusi yang signifikan dalam mempercepat berbagai kegiatan di lingkungan PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta karena sumber daya manusia (SDM) di PLD masih sangat terbatas. Para relawan merupakan komponen terpenting dalam pelaksanaan program kegiatan di Pusat Layanan Difabel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tanpa adanya relawan maka program kegiatan di PLD tidak akan dapat berjalan.

#### **2. Adanya semangat belajar dari anak tuna netra**

Mahasiswa tuna netra yang telah bergabung di PLD UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mempunyai semangat yang kuat untuk belajar mengoperasikan komputer, mereka sadar akan kebutuhan teknologinya. Sebagai contoh ketika hari libur kuliah mereka meminta waktu agar mendapat kesempatan untuk belajar menggunakan komputer JAWS. Mahasiswa tuna netra memiliki semangat yang kuat untuk belajar menggunakan komputer, mereka sadar akan kebutuhan teknologi yang akan menunjang dalam kegiatan akademiknya.

## **b. Faktor penghambat**

Faktor penghambat pelaksanaan program layanan berkaitan dengan sarana di PLD yaitu kurangnya jumlah komputer JAWS, sementara itu komputer JAWS yang ada di Pusat Layanan Difabel menjadi bagian terpenting keberadaannya guna memperlancar pelaksanaan proses pelatihan bagi mahasiswa tuna netra. Jumlah komputer yang dimiliki oleh PLD hanya 4 buah tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa tuna netranya. Hal ini terjadi karena kekurangan dana, sumber dana belum bisa didapatkan secara maksimal dari kampus, bahkan ketika PLD membutuhkan suatu peralatan mendapat bantuan dana dari orang tua mahasiswa difabel dan dosen-dosen yang berkecimpung didalamnya, mereka suka rela memberikan peralatan yang dibutuhkan oleh PLD. Sarana merupakan hal yang sangat menunjang dalam kelancaran suatu kegiatan di Pusat Layanan, jika jumlah sarana tidak sesuai dengan kebutuhan maka akan menghambat proses kegiatan.

## **Simpulan**

Manajemen pelayanan yang diterapkan di Pusat Layanan Difabel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam melayani mahasiswa difabel sudah berjalan cukup baik, hal ini dapat dibuktikan dengan kegiatan pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan harapan. Para pegawai PLD bersungguh-sungguh dalam mempersiapkan kegiatan yang akan dilaksanakan dan melakukan pengontrolan dan pengawasan kegiatan bagi mahasiswa difabel. Proses pengelolaan PLD menggunakan empat fungsi manajemen yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), dan *Controlling* (Pengawasan).

PLD juga memiliki beberapa hambatan diantaranya sarana prasarana yang kurang memadai dikarenakan kurangnya dana untuk merealisasikan sarana prasarana tersebut. Sedangkan faktor pendukung yang membuat setiap kegiatan terlaksana dengan baik yaitu adanya kerja para relawan untuk membantu melaksanakan program kegiatan di Pusat Layanan Difabel.



## Daftar Referensi

- Coleridge, Peter. *Pembebeasan dan Pembangunan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 1997).
- Efendi, Usman. *Asas Manajemen*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).
- Etzioni, Amitai dan Suryatim, *Organisasi-Organisasi Modern*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1982).
- Fastea, Sholeh, *Panduan Microsoft Office 2007*, (Yogyakarta: Lingkar Media, 2010).
- H. Asnawir, *Media Pembelajaran*, (Jakarta: Ciputat Press, 2002).
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2014).
- Hasibuan, Melayu S.P., *Organisasi dan Motivasi (Dasar peningkatan Produktivitas)*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 1996).
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1999).
- Ratminti, dan Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006).
- Rof'ah, dkk, *Membangun Kampus Inklusif Best Practices Pengorganisasian Unit Layanan Difabel*. (Yogyakarta: PLD UIN, 2010).
- Rudiyati, Sari, *Ortodidak Anak Tuna Netra*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan, 2003).
- Shaleh, ABD Rosyid, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1997).
- Siagian, Harbangan, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Semarang: Satya Wacana, 1993).
- UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- W. Griffin, Ricky, *Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2000).