UNILIB Jurnal Perpustakaan, 2018 9(1): 33-44

Kualitas Layanan Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta bagi Mahasiswa Difabel

Baiq Sulfiana

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
baiqsulfiana@gmail.com

Abstract

Penelitian ini mengkaji tentang kualitas layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta bagi mahasiswa difabel. Metode LibQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan empat dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *service affect* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani), *library as place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan), *personal control* (petunjuk dan sarana akses), dan *information access* (akses informasi). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan sampel jenuh sebagai teknik pengambilan sampel. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan pada dimensi *service affect* dinilai sudah bagus. Dimensi *library as place* menunjukkan kualitas layanan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka dari segi fasilitas yang ada. Dimensi *personal control* menunjukkan kualitas layanan berada pada kategori sedang, yang berarti bahwa tidak semua kualitas layanan yang ada sesuai dengan keinginan pemustaka. Dimensi *information access* menunjukkan kualitas layanan yang kurang memuaskan pemustaka, karena tidak semua pemustaka bisa memanfaatkan koleksi yang dilayankan. Pada kenyataannya, ada beberapa indikator dari keempat dimensi tersebut yang kurang mendapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan yang bagus. Oleh karena itu, kualitas layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik.

Kata kunci :
kualitas layanan
kebutuhan pemustaka
mahasiswa difabel.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan pada zaman globalisasi seperti sekarang ini menjadi salah satu kebutuhan wajib bagi umat manusia, karena dengan adanya pendidikan maka manusia akan terhindar dari kebodohan yang juga dapat mengakibatkan kemiskinan. Pentingnya pendidikan menjadikan salah satu hak dan kewajiban bagi warga negara dalam suatu negara dan pemerintah memfasilitasi warga negara untuk mendapatkan pendidikan yang layak dan di Indonesia sendiri sudah tertulis dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31 ayat 1 dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan nasional bab III ayat 5 mengatakan bahwa pendidikan merupakan hak dan kewajiban bagi semua warga negara tanpa terkecuali begitu pula pendidikan difabel, meskipun difabel mempunyai keterbatasan dalam dirinya namun warga negara yang difabel juga harus mendapatkan pendidikan yang layak sama seperti negara yang lainnya, namun di Indonesia pendidikan untuk difabel masih belum layak. Minimnya fasilitas pendidikan untuk difabel di Indonesia tidak menyurutkan bagi para difabel di Indonesia untuk terus mengenyam pendidikan bahkan sampai ke perguruan tinggi.

Fenomena hadirnya para mahasiswa difabel netra di perguruan tinggi sungguh merupakan kenyataan yang membesarkan hati. Cita-cita segelintir kaum difabel netra untuk meraih pendidikan di perguruan tinggi ini bukanlah tindakan beralasan. Semangat dan motivasi para difabel netra menemukan salah satu bentuknya dalam perjuangan mereka

ISSN 1979 - 9527
Copyright@2018 Authors. This is an open-access article ditributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (http://creativecommons.org/license/by-sa/4.0/)

mencapai dan menikmati perguruan tinggi. Salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang mempunyai mahasiswa difabel yaitu Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Perguruan Tinggi ini setiap tahun menerima mahasiswa difabel, dengan adanya difabel di kampus ini membuktikan bahwa difabel dengan keterbatasan dapat meraih pendidikan sampai perguruan tinggi.

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

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

Orang-orang difabel memiliki keterbatasan fisik baik seperti difabel netra, mereka masih dapat memperoleh informasi dengan panca indra lain yang masih berfungsi. Beberapa media yang masih digunakan sebagai sarana informasi antara lain seperti bahan-bahan koleksi dengan huruf *braille*, kaset, dan *Compact Disk* (CD) dan untuk mendukung keleluasaan akses informasi, fasilitas-fasilitas juga harus dirancang untuk mempermudah difabel, salah satunya adalah komputer bicara (*talking computer*) bagi penyandang difabel netra. Komputer ini dilengkapi dengan aplikasi *Job Access with Speech* (JAWS) yang berfungsi sebagai pembacasetiap tulisan yang muncul pada layar.

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan salah satu universitas inklusi di Indonesia, hal ini terbukti dengan adanya berbagai pelayanan-pelayanan bagi difabel yang secara ril dapat dibuktikan dengan adanya pusat layanan difabel. Pusat Layanan Difabel (PLD) merupakan pusat belajar dan juga layanan bagi difabel dalam mengatasi segala bentuk diskriminasi di lingkungan kampus, terutama dalam bidang aksesibilitas baik dalam bentuk fisik maupun non fisik. Aksesibilitas fisik merupakan tersedianya berbagai fasilitas penunjang pendidikan bagi difabel dalam bentuk fisik, seperti adanya bangunan gedung yang aksesibel, literatur-literatur yang dapat diakses oleh peserta didik yang difabel. Aksesibilitas non fisik merupakan terbentuknya suatu paradigma atau cara pandang yang positif mengenai difabel, namun tidak semua dari layanan tersebut dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa difabel. Salah satu layanan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa difabel adalah difabel corner yaitu ruangan atau tempat yang khusus disediakan bagi mahasiswa difabel sehingga mempermudah dalam memperoleh sumber referensi dan informasi.

Terkait dengan pelayanan, fasilitas serta akses perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, penulis melakukan wawancara dengan saudara "W" salah satu pemustaka difabel netra yang menyatakan bahwasanya untuk pustakawan sudah cukup ramah dalam melayani, tetapi layanan serta fasilitas yang ada di perpustakaan masih belum cukup memadai.

Akses masuk ke dalam perpustakaan sedikit sulit karena harus melewati sistem pintu buka tutup yang mengharuskan pemustaka menunjukkan kartu mahasiswanya kealat *scanner* sehingga tidak memungkinkan mahasiswa difabel netra untuk masuk melalui pintu masuk, jadi mahasiswa difabel netra masuk melalui jalan yang seharusnya untuk menuju keluar perpustakaan yang terkadang harus bertabrakan dengan pemustaka lain yang hendak keluar.

Hasil wawancara dengan "DW" mengenai aksesibilitas, mengatakan bahwa akses ke setiap ruang-ruang perpustakaan tidak mudah, sehingga perlu relawan yang menuntun sampai ke ruangan yang dituju, sedangkan berdasrkan wawancara "WR" salah satu mahasiswa nondifabel mengatakan bahwasanya pustakawan dalam memberukan layanan sudah cukup ramah dan baik, selain itu secara umum pelayanan di perpustakaan sudah baik.

Jika ditinjau dari segi fasilitasnya, perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sudah cukup lengkap dan sudah menggunakan atau menerapkan teknologi informasi di perpustakaan seperi layanan sirkulasi, layanan *gateway*, dan layanan yang baru diterapkan yaitu layanan *dealkey* (peminjaman kunci loker dengan menggunakan sistem elektronik) sehingga memudahkan dan membantu pemustaka dalam mengakses informasi di perpustakaan. Khusus untuk layanan gateway bagi perpustakaan sangat membantu untuk statistik kunjungan perpustakaan dan data statistik bisa dijadikan sebagai rujukan untuk memperbaiki bagi pelayanan perpustakaan.

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

1.2. Rumusan Masalah

Dari pemaparan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ditinjau dari aspek *service affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information access*?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

5. Secara akademis, setelah melakukan penelitian ini, penulis berharap semoga dapat memberikan sumbangan yang berharga bagi perkembangan ilmu pada program studi ilmu informasi dan perpustakaan khususnya materi pembelajaran mengenai kualitas layanan.
6. Secara praktis, terdapat dua manfaat, yaitu :
   a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga pada umumnya dan juga Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga pada khususnya untuk membuat kebijakan yang tepat bagi keberhasilan

perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu sumber belajar sekaligus sumber informasi bagi semua mahasiswanya.

b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi kemajuan perpustakaan khususnya Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dimasa mendatang agar mahasiswa difabel dapat memaksimalkan dan memanfaatkan koleksi, sesuai dengan fungsi perpustakaan perguruan tinggi.

2. Kajian Pustaka

2.1. Kualitas Layanan

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

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

a. Josep M. Juruan, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

b. Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*.

c. W. Edwards Deming yang dikenal dengan "Bapak gerakan pengendalian mutu" melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat *bottom-up*. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus.

d. Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada *loss function*. Filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk proses.

Berdasarkan keempat pendapat dari guru dalam bidang kualitas tersebut, ternyata mempunyai persamaan dalam mendefinisikan tentang kualitas, bahwa untuk memenuhi kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus-menerus dan berkelanjutan. Dengan demikian benar kiranya jika sebuah perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya.

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

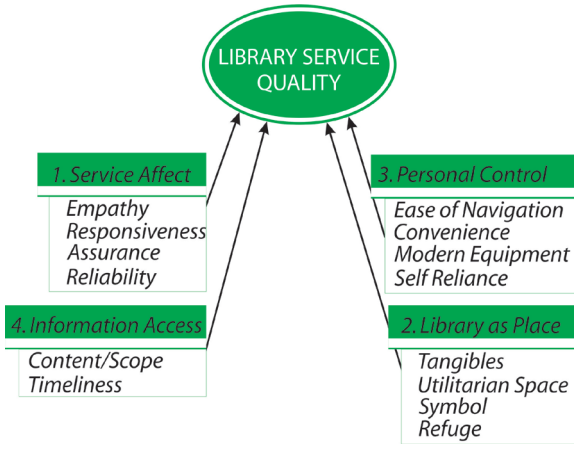
Salah satu metode terbaru di perpustakaan dan masih belum banyak diaplikasikan di Indonesia adalah dengan metode LibQUAL^{+TM} yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi terhadap

instrumen atau dimensi layanan. Dimensi pokok dalam LibQUAL+™ ini merupakan adaptasi dari item-item dalam SERVQUAL yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi di lingkungan perpustakaan. Dimensi pokok dalam LibQUAL+™ yang dibahas, antara laian kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*), fsailitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*personal control*), dan akses informasi (*information access*).

2.2. Metode LibQUAL+™

LibQUAL+™ merupakan sebuah survei market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. LibQUAL+™ dapat digunakan untuk memecahkan masalah, melihat mana yang sudah benar atau yang salah dari perpustakaan, dengan tujuan utama untuk memperbaiki layanan kepada pemustaka. Pada kenyataannya dimensi dalam metode LibQUAL+™ untuk penelitian kualitas layanan perpustakaan mengalami perubahan setiap tahunnya, baik nama atau istilah dimensi yang digunakan maupun munculnya istilah atau nama dimensi baru yang berasal dari penggabungan dari dimensi yang sudah ada.

Mengenai dimensi kualitas layanan perpustakaan dan indikator dengan menggunakan LibQUAL+™ dapat dijelaskan pada gambar di bawah ini :



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

2.2.1. *Service Affect*

Menurut Fatmawati (2013) *service affect* yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah yang profesional bagi pemustakanya. Kemampuan sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaannya. Pustakawan sangat penting peranannya dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan. Dimensi *service affect* digolongkan sebagai kekuatan terbesar dari sebuah perpustakaan. Dimensi dari *service affect* meliputi empati atau kepedulian (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan atau kepastian (*assurance*), dan reliabilitas atau keandalan (*reliability*).

2.2.2. *Library as Place*

Perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan atau perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personnel and communication materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *librari as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam menyediakan berbagai fasilitas di perpustakaan (Fatmawati, 2013). Aspek dalam *library as place* antara lain adalah berwujud atau ada bukti fisik (*tangibles*), ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*), simbol (*symbol*), dan tempat belajar yang nyaman (*refuge*).

2.2.3. Personal Control

Menurut Fatmawati (2013) merupakan suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.

Hal ini menyangkut tentang kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan diri. Aspek yang terdapat dalam *personal cotrol* adalah kemudahan akses (*ease of navigation*), peralatan yang modern (*modern equipment*), dan kepercayaan diri (*self reliance*).

2.2.4. *Information Acces*

Menurut Fatmawati (2013) yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi atau ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Pada dimensi *information access* ini meliputi isi atau ruang lingkup (*content/scope*) dan kecepatan waktu akses (*timeliness*).

2.3. Difabel

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

Ada beberapa hal yang menyebabkan seseorang menjadi difabel, antara lain : penyebab lahir atau bawaan dari lahir; akibat mengalami kecelakaan; dan akibat suatu kejadian yang menyebabkan trauma. Ada beberapa penggolongan pada orang difabel, berikut merupakan jenis atau klasifikasi dari difabel : difabel fisik, difabel netra, difabel rungu wicara, dan difabel mental retardasi.

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

1). Difabel fisik, yang didefinisikan sebagai penderita yang mengalami anggota fisik yang kurang lengkap seperti amputasi, cacat tulang, cacat sendi otot, lungkai, lengan, dan lumpuh.
2). Difabel netra, yang didefinisikan sebagai penderita yang mengalami keterbatasan dalam penglihatan atau kurang waras.
3). Difabel rungu wicara, yang didefinisikan sebagai penderita yang mengalami keterbatsan dalam mendengar atau memahami apa yang dikatakan oleh orang lain dengan jarak lebih dari 1 meter tanpa alat bantu, lainnya tidak dapat berbicara sama sekali atau bicara kurang jelas dan mengalami hambatan atau kesulitan untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Difabel mental retardasi, yang didefinisikan seperti idiot atau kemampuan mental dan tingkah lakunya sama seperti dengan anak normal berusia 2 tahun dan biasanya wajahnya dungu, embisil atau kemampuan mental dan tingkah lakunya sama seperti anak usia 3-7 tahun, debil atau kemampuan mental dan tingkah lakunya sama seperti anak usia 8-12 tahun. Selain itu biassanya pada difabel jenis ini, orang-orang yang menderita difabel jenis ini mengalami kesusahan dalam bersosial dan ada juga yang mengalami kesusahan dalam mengontrol emosi, sehingga biasanya orang-orang yang mengalami difabel jenis ini perlu pengawasan yang lebih dibandingkan dengan orang-orang yang mengalami difabel fisik.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif karena peneliti ingin menggambarkan kualitas layanan perpustakaan bagi mahasiswa difabel tanpa melakukan hipoteisi yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi objek penelitian itu dan kemudian menarik kepermukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu.

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang beralamatkan di Jalan Marsda

Adi Sucipto Yogyakarta 5582, telpon (0274) 548635. Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat berupa populasi (*universe*) atau sampel yaitu seluruh mahasiswa difabel yang masih berstatus mahasiswa dengan jumlah 55 orang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik sampel jenuh dimana semua populasi digunakan sebagai sampel.

Pengumpulan data dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket, observasi, wawancara dan studi literatur sedangkan teknik pengolahan data dalam penelitian ini diolah secara komputerisasi yakni menggunakan microsoft excel dan SPSS 20.0 untuk statistik deskriptif yang didalamnya meliputi *editing*, *coding* dan tabulasi. Peneliti menganalisis sepenuhnya dengan menggunakan interpretasi teoritik, dimana data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan (kuantitatif) dibandingkan atau dikaitkan dengan beberapa teori yang ada, beberapa pendapat dari para ahli, serta temuan dari peneliti sebelumnya.

4. Pembahasan

Tabel I.2 Gabungan skor rata-rata *Library Service Quality*

No.	Keterangan	Rata-Rata Aspek
1.	*Service Affect*	2,93
2.	*Library as Place*	3,06
3.	*Personal Control*	2,93
4.	*Information Access*	2,86
Jumlah Rata-Rata Aspek		11,78
Rata-Rata Skor *Library Service Quality*		2,94

Sumber : olahan data peneliti

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa skor *library service quality* sebesar 2,94. Hasil tersebut berasal dari rata-rata skor aspek *service affect*, aspek *library as place*, aspek *personal control*, dan aspek *information access* yang telah dilakukan perhitungan sebelumnya. Skor *library service quality* akan menggambarkan bagaimana penilaian responden terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai berikut :

1. Dimensi *Service Affect*

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga memberikan layanan bagi semua pemustaka tidak terkecuali mahasiswa difabel, dengan adanya layanan difabel corner yang diberikan untuk para mahasiswa difabel agar lebih mudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkannya pada saat itu. Menurut mahasiswa difabel layanan yang diberikan oleh pustakawan dalam hal ini sudah bagus terbukti dengan adanya perhatian yang lebih diberikan oleh pustakawan kepada mahasiswa difabel untuk membantu mencarikan koleksi pada ruang koleksi yang ada di perpustakaan, pustakawan cepat dan tanggap dalam merespon apa yang diminta oleh pemustaka difabel ketika berada di dalam perpustakaan, serta adanya komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka difabel agar maksud dan tujuan yang ingin dicari bisa tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.

2. Dimensi *Library as Place*

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai agar memudahkan pemustakaa khususnya mahaasiswa difabel dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Pemustaka difabel merasa nyaman dan senang ketika berada dalam ruang difabel corner karena bisa digunakan untuk belajar bersama, berdiskusi, tersedianya komputer yang memudahkan dalam belajar serta serta mencari koleksi melalui opac.

Namun tidak semua pemustaka difabel bisa menggunakan fasilitass yang ada, misalnya saja pada saat pemustaka difabel ingin mengembalikan buku melalui alat pengembalian, mereka lebih senang mengembalikannya langsung kepada pustakawan yang bertugas saat itu dikarenakan menurut mereka ada yang belum bisa menggunakan alat tersebut secara mandiri. Dengan demikian,

pustakawan sebaiknya membantu mengajarkan atau mengadakan bimbingan pemustaka bagi pemustaka difabel yang belum bisa menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan.

3. Dimensi *Personal Control*

Beberapa mahasiswa difabel sudah mandiri dan bisa menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan khususnya layanan difabel corner seperti menggunakan komputer adaptif, mencari koleksi melaui opac, menscan buku yang ingin dipelajaarinya karena ini tidak lepas dari kemauan mahasiswa difabel sendiri untuk ingin belajar ketika berada di kampus serta bantuan dari pustakawan dan relawan yang ada.

Kemandirianpun bisa terbentuk pada diri mahasiswa difabel karena sudah terbiasa dengan fasilitas yang ada untuk dapat dengan cepat mengakses informasi yang dicari. Tetapi banyak tempat yang ada di perpustakaan maish sulit untuk dijangkau oleh pemustaka difabel dalam hal mencari koleksi yang diinginkan, jika demikian para pemustaka difabel ini akan segera meminta bantuan pustakawan untuk mencarikan koleksi yang dibutuhkan karena tidak semua buku-buku referensi atau koleksi yang lain sudah dialihmediakan menjadi buku digital sehingga pemustaka difabel menjadi terbatas dalam mencari dan menemukannya sendiri.

4. Dimensi *Information Access*

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga telah menyediakan fasilitass *wi-fi* bagi semua pemustaka, ini memudahkan pemustaka bisa dengan mudah dan lancar mencari hingga menemukan informasi melalui internet. Begitu pula hal nya dengan pemustaka difabel, ketika ingin mencari informasi melaui internet bisa didapatkan dengan waktu yang cepat, mudah, lancar serta tidak ada hambatan yang menghalanginya untuk mendapatkan informasi yang diinginkannya.

Dengan disediakannya *wi-fi* diarea perpustakaan bisa meningkatkan jumlah pengunjung yang datang berkunjung ke perpustakaan khususnya pada saat mendekati ujian tengah semester (UTS) bahkan menjelang ujian akhir semester (UAS). Menurut sebagian besar pemustaka difabel mengatakan bahwa dengan adanya *wi-fi* di perpustakaan bisa membantu menyelesaikan tugas-tugas kuliah dengan cepat dan layanan seperti ini sudah dirasa bagus dalam pengimplementasiannya di perpustakaan perguruan tinggi.

Menurut Kotler (dalam Nasution, 2004) citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau tanggapan pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau tanggapan pengguna. Pengguna yang mengkonsumsi jasa perusahaan yang berhak menentukan kualitas jasa. Kinerja jasa yang sering kali tidak konsisten, kemudian membuat pengguna menggunakan isyarat intrinsik dan ekstrinsik jasa sebagai acuan. Isyarat intrinsik berkaitan dengan penyampaian jasa itu sendiri, sedangkan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkapan bagi suatu jasa. Isyarat ini digunakan untuk mengevaluasi jasa jika dalam meneliti isyarat intrinsik diperlukan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinsik tersebut merupakan kualitas pengalaman dan kualitas kepercayaan.

5. Penutup

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu tentang bagaimana kualitas layanan yanag ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga ditinjau dari aspek *service affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information access*, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Layanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua pemustaka tidak terkecuali mahasiswa difabel dengan skor kualitas layanan secara keselurahan sebesar 2,94.
b. Sikap pustakawan (dimensi *service affect*)

dalam melayani pemustaka terutama pemustaka difabel dirasa cukup bagus dengan skor penilaian 2,93. Pemustaka difabel merasa terbantu dan cepat mendapatkan informasi yang diinginkan.

c. Pada dimensi *library as palce* sudah mencakup kebutuhan pemustaka semuanya khususnya bagi mahasiswa difabel seperti adanya ruang difabel corner, komputer dengan aplikasi JAWS dan koleksi dengan dengan huruf *braille* dengan skor penilaian sebesar 3,06.

d. Dalam dimensi *personal control* belum bagus karena sebagian mahasiswa difabel sudah ada yang memanfaatkan layanan ini ketika berada di perpustakaan tetapi ada sebagian lagi yang belum bisa melakukan secara mandiri apa yang diinginkannya karena belum dimengerti dan belum terbiasa terlihat dari jumlah skor penilaian sebanyak 2,93.

e. Layanan yang diberikan dalam dimensi *information access* sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka terutama pemustaka difabel seperti disediakan koleksi-koleksi yang relevan, jurnal-jurnal ilmiah cetak dan digital untuk menambah referensi, adanya bimbingan untuk pemustaka dengan tujuan untuk melatih pemustaka khususnya mahasiswa difabel bisa melakukan ataupun berkatifitas secara mandiri ketika berada di perpustakaan dengan jumlah skor penilaian sebesar 2,86.

5.2. Saran

Berdasarkan temuan-temuan dari penelitian yang dilakukan peneliti dapat memberikan beberapa saran untuk perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta antara lain :

1). menindaklanjuti keluhan/saran/kritikan yang sudah diberikan pemustaka difabel yang belum disosialisasikan;
2). koleksi yang ada di ruang difabel corner bisa ditambahkan sesuai kebutuhan mahasiswa difabel;
3). menyediakan fasilitas yang bisa digunakan untuk mahasiswa difabel dalam meminjam dan mengembalikan buku secara mandiri;
4). ruang difabel corner lebih diperluas lagi; serta
5). mengajarkan mahasiswa difabel untuk bisa menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan di perpustakaan seperti mengajarkan cara meminjam dan mengembalikan buku secara mandiri agar kedepan para mahasiswa difabel sudah paham dan bisa menggunkannya.

Sedangkan saran untuk program studi ilmu informasi dan perpustakan, antara lain :

1). dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan materi perkuliahan terkait dimensi kualitas layanan yang memiliki beragam dimensi; dan
2). penelitian selanjutnya dapat mengembangkan topik penelitian tentang dimensi kualitas layanan ini dengan lebih baik.

Daftar Pustaka

Astuti, Sri., Ida Nur'aini Hadna dan Isrowiyanti. (2012). *Guide Book Library*. Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Ayuningtyas, Tika. 2014. *Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun*. Universitas Airlangga: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Cook, C., Thompson, B., Heath, F., & Russel T. 2001, 'LibQUAL+ : Service Quality Assessment in Research Libraries', IFLA Journal 2001 27:264, DOI:10.1177/03400352010200410, The online version of this article can be found at : http://ifl.sagepub.com/content/27/4/264, diakses pada 1 Novermber 2015 pada pukul 10.00 wib

DeLone, W., and McLean E.R, 1992, Information

System Success: The Quest for The Dependent Varible. Information System Reserch, [online] diakses pada tanggal 1 November 2015 pada pukul 10.15 wib http://www.unc.edu/~kome/inls201/deloneInformationSystemsSuccess.pdf

Dhamayanti, Novia Dwi. 2013. *Kualitas Layanan di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya*. Universitas Airlangga: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politi. Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Faisal, Sanapih. 2005. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual+TM*. Jakarta.

Hartono. 2008. *SPSS 16.0 Analisa Data Statistik dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Hasna, Silmi Atika. 2013. *Kualitas Layanan Perpustakaan bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SDN Klampis Ngasem 1 No.246 Surabaya*. Universitas Airlangga: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Kyrillidou, Martha and Amy Yeager. 2014. *LibQual+ Survey Introduction*. American Library Association: Philadelphia, PA dapat diakses di http://www.libqual.org/documents/LibQual+/publications/2014_ALA_philadelphia_surveyintro.pdf pada 01 September 2015 pukul 08.30 wib

Lasa, Hs. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Lasa, Hs. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher

Malidin, Faradila Elifin. (2011). *Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang*. Universitas Airlangga: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Manita, R.J. (2011). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan LibQual : studi kasus pada perpustakaan Universitas Negeri Padang*. Medan: Universitas Sumatera Utara

Martono, Nanang. (2010). *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta: Gava Media

Moh. Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor:Ghalia Indonesia

Pendit, Putu Laxman. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: suatu pengantar diskusi epistemologi dan metodelogi*. Jakarta:JIP-FSUI

Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Qalyubi dkk, Syihabuddin. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakutas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Sudjarwo dan Purwanto S.K. (2004). *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitataif*. Bandung: CV. Alfabeta

Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengatar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Supriyanto. (2006). *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto

Sutarno NS. (2004). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Samitra Media Utama

Sutarno NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan : suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Sagung Seto

Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi

Tiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2007). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management : mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi

Walgito, Bimo. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi

Yuniarti, Dini. (2015). *Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Universitas

Airlangga: Fakulltas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Zuriah, Nurul. (2005). *Metodelogi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Malang:Bumi Aksara