

KEPUASAN PEMUSTAKA PENYANDANG DISABILITAS INTELEKTUAL RINGAN PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN BALAI BESAR REHABILITASI SOSIAL BINA GRAHITA (BBRSBG) KARTINI DI TEMANGGUNG

Eri Setyaningtyas^{*)}, Rizki Nurislaminingsih

*Progam Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Penelitian ini mengidentifikasi kepuasan pemustaka Penyandang Disabilitas Intelektual (PDI) ringan pada layanan Perpustakaan Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Grahita (BBRSBG) Kartini di Temanggung. BBRISBG Kartini merupakan lembaga pemerintahan di bawah Kementerian Sosial RI, secara khusus menangani PDI dan merupakan balai rehabilitasi PDI terbesar di Indonesia. Perpustakaan BBRISBG Kartini merupakan perpustakaan khusus dimana pemustaka utamanya adalah PDI, sebagai sumber penyokong intelektual perpustakaan harus melayani pemustaka dengan keterbatasan intelektual demi melaksanakan fungsinya dan memenuhi kesetaraan hak PDI atas informasi. Desain dan jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian ini menggunakan metode LibQual⁺™ berdasarkan 3 dimensi yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Responden diminta untuk menilai persepsi, harapan minimum dan harapan ideal terhadap 16 pertanyaan mengenai layanan perpustakaan. Analisis kepuasan diperoleh dari selisih antara nilai harapan dan persepsi. Berdasarkan hasil penelitian, secara umum pemustaka PDI cukup puas pada layanan dengan nilai pada persepsi 7,58, nilai harapan minimum sebesar 6,39, nilai harapan ideal sebesar 7,62, dengan nilai hasil AG sebesar 1,19 dan SG -0,04. Berdasarkan variabel, kepuasan terendah pada dimensi *Information Control* pada persepsi mendapat skor 7,22, nilai harapan minimum sebesar 6,37, nilai harapan ideal sebesar 7,59, dengan hasil nilai AG sebesar 0,85 dan SG -0,37. Nilai *Library as Place* pada skor persepsi mendapat angka 7,56, nilai harapan minimum 6,28, nilai harapan ideal sebesar 7,56, dengan hasil AG 1,28 dan SG 0. Nilai *Affect of Service* merupakan dimensi yang mendapat tingkat kepuasan paling tinggi diantara dimensi-dimensi lainnya dengan skor persepsi 7,94, nilai harapan minimum 6,49, nilai harapan ideal sebesar 7,69, dengan hasil AG 1,45 dan SG 0,25.

Kata kunci: BBRISBG Kartini; kepuasan pemustaka; layanan perpustakaan; libQual⁺™ ;penyandang disabilitas intelektual

Abstract

[Title: Satisfaction of Mild Intellectual Disability User to Library Service at BBRISBG Kartini in Temanggung] This research identified the satisfaction of library user with Mild Intellectual Disability (MID) at Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Grahita (BBRSBG) in Temanggung. BBRISBG Kartini is a Governmental Institution under the Ministry of Social Affairs, specifically for handling the MID and is the largest MID rehabilitation center in Indonesia. The BBRISBG Kartini's Library is a special library where the main user is people with MID, as a source of intellectual support, the library has to serve the users with intellectual limitations to perform their functions and fulfill equality of MID rights over information. The design and type of this study is quantitative descriptive with survey approach. This study uses LibQual⁺™ method based on 3 dimensions of *Affect of Service*, *Information Control* and *Library as Place*. Respondents were asked to assess the perceptions, minimum expectations and ideal expectations of 16 questions about library services. Satisfaction analysis is obtained from the difference (gap) between expectation value and the perception. Based on the result of the research, generally the MID user devotees are satisfied with the service with the value at the perception of 7.58, the minimum expectation value is 6.39, the ideal expect value is 7.62, with the value of AG result of 1.19 and SG -0.04. Based on the variables, the lowest satisfaction on Information Control dimension on perception got score of 7.22, minimum expectation value was 6.37, ideal expectation value was 7.59, with result of AG value 0.85 and SG -0.37. The value of Library as Place in perception score gets 7.56, minimum expectation value is 6.28, ideal value is 7.56, with result of AG 1.28 and SG 0. Affect of Service value is dimension that gets highest satisfaction level among other dimensions with a perception score of 7.94, a minimum expectation value of 6.49, an ideal expectation of 7.69, with an AG of 1.45 and SG 0.25.

Keywords: BBRISBG Kartini; user satisfaction; library service; libQual⁺™ ; mild intellectual disability

^{*)} Penulis Korespondensi.
E-mail: rsetyaningtyas@gmail.com

1. Pendahuluan

Kepuasan di perpustakaan berhubungan dengan pemustaka, karena yang merasakan dan berinteraksi langsung dengan kerja perpustakaan adalah pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadi kunci keberhasilan dari suatu layanan Perpustakaan. Salah satu tipe pemustaka adalah *Special Reader* yaitu grup pemustaka dengan kebutuhan khusus, karena dampak dari disabilitas yang dimiliki. Salah satu disabilitas yang ada adalah disabilitas intelektual, tidak seperti penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas intelektual jarang mendapatkan perhatian khusus karena keterbatasan intelektual yang dimiliki terkadang tidak bisa langsung teridentifikasi. Penyandang Disabilitas Intelektual (PDI) adalah individu yang terganggu fungsi pikirnya karena tingkat kecerdasan berada di bawah rata-rata.

Indonesia sebagai salah satu negara pihak penandatanganan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas atau CRPD (*Convention Right of Person with Disabilities*) di New York pada tahun 2007, yang kemudian telah diratifikasi dalam UU no. 19 tahun 2011 memiliki kewajiban untuk mengupayakan pelaksanaan konvensi ini. Salah satu hak penyandang disabilitas yaitu terpenuhinya kebutuhan akan berbagai pengetahuan maupun informasi yang sangat berguna sebagai bekal untuk membantu kemandirian hidup di masa mendatang. Kewajiban Indonesia tertuang pada traktat CRPD dalam UU no.19 tahun 2011 pasal 21 yang menyatakan “Negara-Negara Pihak wajib mengambil semua langkah yang tepat untuk menjamin bahwa penyandang disabilitas melaksanakan hak atas kebebasan berekspresi dan berpendapat, termasuk kebebasan untuk mencari, menerima, dan memberikan informasi dan ide atas dasar kesamaan dengan orang lain dan melalui semua bentuk komunikasi yang dipilih.

Selain itu, Indonesia menjamin hak warga negaranya dalam akses informasi dengan adanya peraturan dalam UUD 1945 Pasal 28 f yang menyatakan: “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala saluran yang tersedia.”

Beberapa peraturan di atas mempertegas bahwa semua lapisan masyarakat tidak terkecuali dengan masyarakat penyandang disabilitas membutuhkan informasi dan memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan informasi. Disinilah peran perpustakaan sebagai lembaga informasi bagi penyandang disabilitas sangat penting, terutama bagi perpustakaan di balai rehabilitasi Kementerian Sosial RI yang secara khusus menangani penyandang disabilitas, idealnya harus mampu memberikan dan menyediakan layanan yang layak dan sesuai dengan disabilitas yang disandang pemustaka. Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Grahita (BBRSBG) Kartini di Temanggung, Jawa Tengah merupakan balai

rehabilitasi PDI terbesar dengan skala nasional di Indonesia. Saat ini, ada 150 PDI dari berbagai wilayah di Indonesia sedang menjalani rehabilitasi di BBRSBG Kartini. Salah satu fasilitas yang ada di BBRSBG Kartini adalah instalasi perpustakaan

International Federation of Library Association and Institution (IFLA) pada laporan nomor 89 menetapkan panduan “*Access to Library for Person with Disabilities*” dan nomor 120 menetapkan tentang “*Guidelines for easy-to-read material*”. Kedua laporan tersebut mengatur tentang penyelenggaraan perpustakaan dalam memberikan akses perpustakaan bagi pemustaka penyandang disabilitas dan aturan pengadaan materi *easy-to-read*, yaitu koleksi khusus untuk penyandang disabilitas terutama yang memiliki keterbatasan dalam memahami bacaan. Layanan perpustakaan BBRSBG apabila dibandingkan dengan kedua panduan IFLA tersebut belum memenuhi syarat karena banyak indikator yang belum terpenuhi. Hal tersebut mengakibatkan layanan yang disediakan bisa jadi belum sesuai dengan keterbatasan yang dimiliki PDI sehingga pemustaka tidak mampu memanfaatkan perpustakaan secara maksimal.

Oleh karena itu masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai “Kepuasan Pemustaka Penyandang Disabilitas Intelektual Ringan pada Layanan Perpustakaan Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Grahita (BBRSBG) Kartini di Temanggung”. Hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₀ : Tidak ada perbedaan rata rata antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pada dimensi *Affect of Service, Information Control* dan *Library as Place*.

H₁ : Ada perbedaan rata rata antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pada dimensi *Affect of Service, Information Control* dan *Library as Place*.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk mencari tahu apakah pemustaka PDI sudah merasa puas pada layanan di perpustakaan BBRSBG dan untuk meningkatkan upaya yang bisa dilakukan perpustakaan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka PDI yang sesuai dengan keterbatasannya.

Kepuasan dapat dilihat dari kualitas layanan perpustakaan yang dirasakan langsung oleh pemustaka. Kepuasan diukur dengan perhitungan analisis berdasar metode LibQualTM yang memiliki tiga dimensi yaitu *Affect of Service, Information of Control*, dan *Library as Place* dari ketiga aspek tersebut kemudian akan digunakan sebagai dasar untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan dengan menghitung kesenjangan (*gap analysis*) antara persepsi dan harapan pemustaka.

Kepuasan adalah kesenjangan perasaan antara kesan terhadap kinerja yang dirasakan dengan harapan harapannya (*expectations*) dari sebuah produk atau

jasa (Kotler, 1997:36). *Oxford Advance Learner's Dictionary* mendefinisikan kepuasan adalah “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen just happend*” dan “*the act fulfilling a need or desire*” (Tjiptono dan Chandra, 2011:204). Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah respon positif yang merupakan perasaan senang, lega dan merasa sesuai antara harapan dengan kenyataan yang didapat.

Pemustaka menurut Suwarno (2009:80) adalah pengguna yang memanfaatkan fasilitas yang disediakan perpustakaan baik buku ataupun fasilitas perpustakaan yang lainnya. Achmad dalam Rahayuningsih (2015:12) menyatakan bahwa hak seorang pemustaka adalah :

1. memperoleh informasi yang berkualitas;
2. memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, benar, ramah dan nyaman;
3. meminjam koleksi perpustakaan , memperoleh bimbingan dan lain-lain sesuai kebutuhannya;
4. memanfaatkan fasilitas perpustakaan;
5. memesan koleksi buku , jurnal atau majalah untuk dibeli oleh perpustakaan;
6. memberikan masukan kepada tenaga perpustakaan untuk pengembangan perpustakaan secara menyeluruh;
7. berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Kumar dan Phil (2009:2) membagi tipe pemustaka menjadi 4 yaitu:

- “1. *General readers :This type of user group, for example associated with public libraries, generally use light lending materials;*
2. *Subject readers: This type of user concentrates their use of library materials on subject field they are working or specializing;*
3. *Special readers: The users placed in this group are those with special needs, the result of disabilities of one kind or another physical or mental disability may be distinguished;*
4. *Non-readers users These are made up of sub groups who make use of library materials, but not reading materials. A user coming into the library just to borrow a video or audiocassette is the best example of non-reading user.”*

Salah satu tipe pengguna adalah *Special Reader* yaitu grup pengguna yang memiliki kebutuhan khusus, yang merupakan dampak dari disabilitas yang dimiliki baik secara fisik maupun mental. Pada penelitian ini Pemustaka “*special Reader*” yang dimaksud adalah pemustaka Penyandang disabilitas Intelektual (PDI) Ringan.

International Classification of Diseases (dalam Haris, 2006:4) mendefinisikan bahwa: “*Mental retardation [Intellectual Disability] is a condition of arrested or incomplete development of the mind, which is especially characterized by impairment of skills manifested during the developmental period,*

contributing to the overall level of intelligence, i.e., cognitif, language, motor and social abilities.”

Menurut Supratiknya (1995:76) ”individu dengan cacat mental tidak mampu mengembangkan aneka ketrampilan sampai taraf secukupnya yang dibutuhkan untuk menghadapi lingkungan dan menjadi mandiri”.

Penyandang Disabilitas Intelektual (PDI) dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis. Pembagian jenis PDI ini untuk mengenali karakteristik yang dimiliki dan menyesuaikan tindakan khusus yang tepat bagi mereka. Klasifikasi yang digunakan oleh AAMD (*American Association on Mental Deficiency*) dalam Haris (2006:92) tentang jenis PDI adalah sebagai berikut:

1. *Mild Mental Retardation* (PDI ringan), yaitu PDI dengan rentang IQ 70-55;
2. *Moderate Mental Retardation* (PDI sedang), yaitu PDI dengan rentang IQ 54-40;
3. *Severe Mental Retardation* (PDI berat), yaitu PDI dengan rentang IQ 39-25;
4. *Profound Mental Retardation* (PDI sangat berat), yaitu PDI dengan IQ <25.

Karakteristik anak PDI menurut tingkat ketunagrahitaannya menurut Wardani (2007: 6-20) adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik PDI ringan
Kecerdasannya berkembang dengan kecepatan antara setengah dan tiga perempat kecepatan anak normal dan berhenti pada usia muda. Mereka dapat bergaul dan mempelajari pekerjaan yang hanya memerlukan keahlian yang tidak begitu mendalam.
2. Karakteristik PDI sedang
Anak PDI hampir tidak bisa mempelajari pelajaran akademik, namun mereka masih memiliki potensi untuk mengurus diri sendiri. Sampai batas tertentu mereka selalu membutuhkan pengawasan, pemeliharaan, dan bantuan orang lain.
3. Karakteristik PDI berat dan sangat berat
PDI berat dan sangat berat selalu bergantung pada pertolongan dan bantuan orang lain. Mereka tidak dapat memelihara diri sendiri dan tidak dapat mengenal bahaya. Mereka hanya dapat mengucapkan kata-kata atau tanda sederhana saja dalam pembicaraan.

Klasifikasi PDI penting diketahui untuk dapat menilai layanan yang disediakan perpustakaan dalam menyediakan layanan. Konsep kepuasan pemustaka Penyandang Disabilitas Intelektual (PDI) kurang lebih sama dengan konsep kepuasan pemustaka pada umumnya bahwa kepuasan akan tercapai dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya. Namun ada beberapa pertimbangan lain yang menjadi kepuasan dari pemustaka PDI dalam memanfaatkan perpustakaan. Menurut Nord (2014:32) :

“*One final point regarding the validity of serving this population—the population is increasing. Like everyone, the developmentally disabled community*

wants a safe place to continue learning, sharing, and growing intellectually throughout their lives” .

Dari pernyataan tersebut bahwa pemustaka PDI sama seperti orang lain yaitu ingin tempat yang aman untuk melanjutkan belajar dan meningkatkan intelektual untuk hidup mereka. Keinginan tersebut termasuk dalam harapan mereka bahwa pemustaka menginginkan kondisi perpustakaan yang aman dan nyaman untuk mereka.

Indikator kepuasan terkait dengan upaya pengukuran kepuasan pemustaka. Pengukuran kepuasan pemustaka dilakukan untuk mengetahui aspek dari pelayanan perpustakaan yang membuat ketidakpuasan bagi pemustaka. Pengukuran kepuasan tidak dapat lepas dari kualitas layanan.

Berbagai metode pengukuran kepuasan pemustaka ditawarkan salah satunya adalah LibQUAL+™. Metode ini bertujuan untuk mengukur penilaian pemustaka yang telah menggunakan jasa layanan perpustakaan. LibQUAL+™ digunakan untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Saputro dalam Rahayuningsih (2015:34) menyampaikan dan menjabarkan dimensi pengukuran LibQUAL+™ yang bisa dijadikan variabel pengukuran yaitu:

1. *Affect of Service*, adalah kemampuan sikap mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna meliputi :

- 1) *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan dalam melayani pengguna;
- 2) *Emphaty* rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada individu pengguna;
- 3) *Responsiveness* siap tanggap membantu pengguna yang kesulitan;
- 4) *Reliability* kemampuan memberi janji dan harapan dalam memberikan layanan.

2. *Information Control* , menyangkut ketersediaan koleksi yang memadai , kekuatan koleksi, kemudahan akses, kenyamanan dan kepercayaan diri.

3. *Library as Place*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana perpustakaan memanfaatkan ruangan sebagai simbol dan tempat perlindungan.

Disimpulkan bahwa ketiga dimensi LibQUAL+™ di atas dapat digunakan mengukur kepuasan pemustaka dari persepsi pemustaka sendiri. Ketiga dimensi tersebut sudah mencakup konteks layanan perpustakaan secara hampir menyeluruh.

Karakter dan klasifikasi Penyandang Disabilitas Intelektual (PDI) sangat perlu diperhatikan dan dijadikan dasar perpustakaan dalam menyediakan layanan untuk pemustaka. Agar pengguna merasa puas, layanan pun harus berkualitas ditinjau dari fasilitas fisik, koleksi dan sumber daya perpustakaan dalam memberikan pelayanan (Rahayuningsih, 2007:80). Terkait hal tersebut hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyediakan layanan bagi PDI adalah sebagai berikut:

1. Gedung dan Tata Letak

Gedung atau ruangan merupakan sesuatu yang penting, dimana semua aktifitas perpustakaan berlangsung. IFLA dalam *Standing Committee of Libraries Servicing Disadvantaged Persons (LSDP)* mengembangkan sebuah pedoman tentang bangunan dan tata letak berkaitan dengan kemudahan akses pada koleksi dan layanan perpustakaan, ruangan harus diatur secara sederhana dan berurutan dengan penggunaan tanda. Berdasarkan IFLA Professional Reports No.89 *Access to Libraries for Persons with Disabilities*, pedoman mengenai ruangan perpustakaan terutama untuk bagian anak yang harus diperhatikan diantaranya :

- 1) Penggunaan tanda, simbol, petunjuk yang jelas dan mudah dibaca
- 2) Petunjuk garis berwarna terang yang mengarah ke bagian-bagian perpustakaan (misalnya kuning)
- 3) Lorong-lorong diantara rak buku tidak terhalang sesuatu
- 4) Tersedia talking book dan media-media lainnya
- 5) Komputer dapat diakses oleh anak-anak penyandang disabilitas
- 6) Rak dan tempat buku bergambar dapat dijangkau dari kursi roda

2. Koleksi

Koleksi khusus harus diproduksi untuk penyandang disabilitas yang memiliki kesulitan untuk membaca. Dalam penempatan koleksi harus mudah untuk ditemukan, Berikut pedoman menurut IFLA mengenai akses pemustaka jenis tersebut ke koleksi:

- 1) Koleksi-koleksi khusus diletakkan di pusat perpustakaan sehingga mudah ditemukan.
- 2) Petunjuk garis berwarna terang yang mengarah ke bagian-bagian perpustakaan (misalnya kuning).
- 3) Tanda-tanda pengumuman, simbol, dan peringatan ditulis dengan jelas.

Semua bahan pustaka idealnya harus dapat diakses untuk semua pemustaka tidak terkecuali pemustaka dengan disabilitas , untuk mencapai tujuan ini misalnya format bahan pustaka yang berguna bagi para penyandang disabilitas terutama dalam keterbatasan membaca adalah :

- 1) *talking books, talking newspaper, dan talking periodicals*;
- 2) buku cetak besar;
- 3) buku easy-to-read;
- 4) CD/DVD koleksi dengan bahasa isyarat;
- 5) e-book;
- 6) buku bergambar timbul.

Pemustaka PDI memiliki kesulitan dalam mencari dan menggunakan informasi yang disediakan oleh perpustakaan dikarenakan keterbatasan pemahaman yang dimiliki. Oleh karena itu akses alternatif penyediaan pelayanan, material, dan program bagi pemustaka PDI harus tersedia koleksi

seperti dalam pedoman IFLA (*IFLA Professional Reports No.89 Access to Libraries for Persons with Disabilities*, 2005) :

1. Informasi dalam format *easy-to-read*

Penyediaan koleksi *easy-to-read* di perpustakaan merupakan fasilitas untuk pemustaka dengan keterbatasan intelektual dan keterbatasan membaca agar tetap dapat mengakses informasi. Keterkaitan antara PDI yang memiliki keterbatasan dalam memahami dengan koleksi *easy-to-read* dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu:

1. PDI ringan, memiliki kemampuan yang terdekat dengan kemampuan orang normal dan dapat membaca teks sederhana;
2. PDI sedang, dapat membaca teks yang sangat pendek;
3. PDI berat, hampir tidak dapat membaca, tetapi sangat menikmati ketika dibacakan oleh orang lain.

Komponen-komponen yang harus diperhatikan dalam pertimbangan menyediakan materi koleksi *easy-to-read* tertera pada IFLA *Professional Reports No.120 Guidelines for easy-to-read materials* adalah:

1. Bahasa dan konten

Komponen yang paling penting yang harus diperhatikan antara lain:

- 1) menghindari penggunaan bahasa yang abstrak atau penuh kiasan;
- 2) materi tersusun secara logis dan berurutan;
- 3) materi tertulis secara langsung dan sederhana tanpa pendahuluan yang panjang serta tidak melibatkan terlalu banyak karakter;
- 4) menggunakan bahasa simbolik (metafora) seperlunya karena bahasa tersebut dapat disalahpahami oleh beberapa pembaca;
- 5) ringkas;
- 6) menghindari kata-kata sulit, tetapi menggunakan bahasa yang dewasa dan bermartabat;
- 7) gambaran hubungan yang rumit dengan cara yang logis dan tempatkan dalam kerangka kronologis yang jelas.

2. Ilustrasi

Dalam konteks materi *easy-to-read*, ilustrasi lebih penting daripada dalam jenis publikasi lain. Sebuah gambar yang menggambarkan apa yang dijelaskan dalam *teks* sehingga meningkatkan pemahaman pembaca dan menjelaskan pesan yang ingin disampaikan. Pemustaka PDI lebih mudah dalam memahami gambar sesuai dengan keterbatasan pemahaman yang dimiliki, selain itu penggunaan ilustrasi juga menarik perhatian pemustaka PDI. Apabila disajikan dalam bentuk penuh tulisan PDI akan cepat bosan karena tidak dapat berkonsentrasi dalam waktu yang cukup lama.

Perpustakaan di luar negeri beberapa sudah berupaya menyediakan, layanan bagi anak-anak penyandang disabilitas salah satunya adalah Brooklyn Public Library. Fasilitas yang dimiliki oleh Brooklyn

Public Library adalah "*The Child's Place (TPC)*". TCP merupakan fasilitas dan program yang disediakan perpustakaan bagi anak-anak dengan kebutuhan khusus dimulai usia dini. Selain itu di Sabah, Malaysia ada juga perpustakaan yang memang mengkhususkan layanan yang mendukung dan memfasilitasi anak dengan diagnosa *dyslexia, autisme, Down's Syndrome*, penyandang disabilitas intelektual dan beberapa keterbatasan lain dalam belajar (*Learning Disabilities*). Perpustakaan menyediakan koleksi mainan, permainan, dan materi pembelajaran sensoris yang dapat dipinjam oleh anak penyandang disabilitas sehingga potensi mereka dapat dikembangkan melalui bermain. Selain berfokus pada mainan perpustakaan juga menyediakan buku yang disesuaikan dengan kemampuan anak. Perpustakaan juga mengadakan program konseling bagi orang tua dengan anak berkebutuhan khusus. bertujuan untuk memberi bekal dalam proses pemulihan sehingga memberi kesempatan pulih yang lebih baik.

2. Metode Penelitian

Desain dan jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Desain penelitian kuantitatif mencoba melakukan penelitian dengan mengumpulkan data berupa angka yang kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut. (Martono, 2012:20).

Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk dapat dengan jelas menjabarkan secara lengkap, sistematis dan terstruktur mengenai analisis kegunaan dari variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Bambang, 2012:42). Penelitian ini akan mengkaji data berupa angka yang kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan informasi tentang kepuasan pemustaka PDI pada layanan perpustakaan BBRISBG Kartini.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka PDI ringan di BBRISBG Kartini Temanggung yang memanfaatkan layanan perpustakaan berjumlah 90 orang yang merupakan PDI ringan yang sedang menjalani rehabilitasi di BBRISBG Kartini.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011:81). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* bertujuan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan strata tapi di dasarkan atas adanya tujuan tertentu (Arikunto, 2010:183). Pada Penelitian

ini karakteristik sampel yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. Pernah menggunakan layanan perpustakaan BBRISBG Kartini Temanggung;
2. Penyandang Disabilitas Intelektual ringan potensial/debil (mampu didik);
3. Tidak mempunyai kecacatan yang lain (cacat tubuh, netra, rungu/wicara dan menderita penyakit kronis).

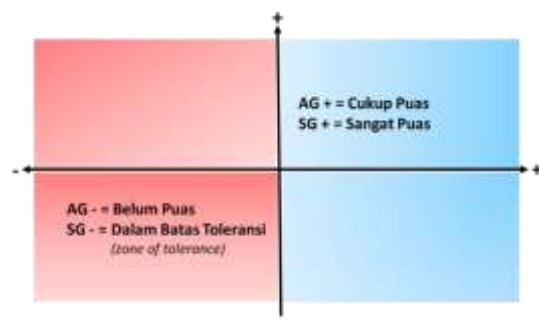
Adapun penentuan jumlah sampel akan menggunakan rumus dari Issac dan Michael melalui perhitungan berdasarkan tabel penentuan sampel dengan jumlah populasi 90 dan taraf kesalahan 10%, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 68 responden.

Penelitian ini akan menganalisis data untuk mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQual⁺™ dengan rumus sebagai berikut:

- AG (*Adequacy Gap*) = Persepsi (P)- Harapan Minimum (HM)
- SG (*Superior Gap*) = Persepsi (P)- Harapan Ideal (HI)

Apabila AG bernilai positif berarti responden cukup puas sebaliknya jika AG bernilai negatif maka menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum puas. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif maka layanan yang diberikan sudah melebihi harapan pemustaka, jadi pemustaka sangat puas atas layanan. Apabila SG menunjukkan skor yang negatif maka kepuasan pemustaka dianggap baik atau berada dalam batas toleransi. (Fatmawati dalam Rahayuningsih, 2015:40-42).

Kategorisasi hasil analisis tingkat kepuasan menggunakan metode Libqual⁺™ bisa digambarkan seperti pada diagram di bawah ini:



Gambar 1. Kategorisasi hasil penelitian (Fatmawati, 2013:229)

“The gap between the desired and the perceived ratings –called the superiority gap (SG)- is the most critical piece of information because it is thought to determine satisfaction. When expectations are met or exceed, the gap is positive and the consumer is satisfied. Conversely, if perceived performance falls short of expectations, the gap is negative and the costumer is dissatisfied”. (Roszkowski.dkk, 2005: 246-247).

Dari pernyataan tersebut bahwa SG yang merupakan hasil dari selisih antara persepsi dan

harapan ideal adalah informasi paling tepat untuk mendefinisikan kepuasan. Ketika SG positif maka pengguna merasa puas, namun jika SG negatif maka bisa dinyatakan pengguna tidak puas.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil data pada penelitian ini telah diolah berdasarkan perhitungan menggunakan metode LibQual⁺™ pada tiga dimensi yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Hasil perhitungan berasal dari data primer yaitu kuesioner yang terdiri dari 16 item pernyataan dan hasil jawaban terbagi menjadi dua bagian, pertama yaitu jawaban kuisisioner mengenai skor Persepsi (P) yang dirasakan Pemustaka atas layanan perpustakaan, dilanjutkan jawaban kuisisioner bagian kedua berisi pernyataan mengenai skor Harapan Minimum (HM) yang bisa diterima pemustaka dan skor Harapan Ideal (HI) yang sesungguhnya diharapkan pemustaka. Responden dalam penelitian ini berjumlah 68 orang. Lebih jelas jumlah dijabarkan seperti pada tabel di bawah:

Tabel 1. Jumlah dan Klasifikasi Responden Penelitian

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase	Klasifikasi	Program
Laki-Laki	32	47%	Debil	B
Perempuan	36	53%	Debil	B

Pengujian kuesioner yang terdiri dari 16 pertanyaan yang mencakup tiga dimensi kualitas layanan yaitu *Affect of Service*, *Information of Control*, *Library as Place*. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 20 responden. Uji validitas dilaksanakan dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 16.0 dengan rumus korelasi *bivarrate* dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Crobnach*.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Dimensi *Affect Of Service*

Item	r tabel	r hitung (<i>corrected item-total correlation</i>)			Ket
		P	HM	HI	
AS 1	0,444	0,466	0,531	0,464	Valid
AS 2	0,444	0,685	0,711	0,586	Valid
AS 3	0,444	0,584	0,835	0,696	Valid
AS 4	0,444	0,640	0,748	0,719	Valid
AS 5	0,444	0,733	0,769	0,766	Valid
AS 6	0,444	0,619	0,667	0,492	Valid

Pada item dimensi *Affect of Service* dapat disimpulkan bahwa item tersebut yang diajukan kepada responden dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas *Information Control*

Item	r tabel	r hitung (<i>corrected item-total correlation</i>)			Ket
		P	HM	HI	
IC 7	0,444	0,617	0,473	0,838	Valid
IC 8	0,444	0,483	0,708	0,708	Valid
IC 9	0,444	0,674	0,791	0,791	Valid
IC 10	0,444	0,651	0,924	0,924	Valid
IC 11	0,444	0,492	0,643	0,643	Valid
IC 12	0,444	0,699	0,708	0,708	Valid

Pada item dimensi *Information Control* dapat disimpulkan bahwa item tersebut yang diajukan kepada responden dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Selanjutnya, uji validitas pada dimensi *Library as Place* memperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas *Library as Place*

Item	r tabel	r hitung (<i>corrected item-total correlation</i>)			Ket
		P	HM	HI	
LP 13	0,444	0,606	0,661	0,758	Valid
LP 14	0,444	0,603	0,982	0,451	Valid
LP 15	0,444	0,729	0,747	0,754	Valid
LP 16	0,444	0,916	0,897	0,798	Valid

Berdasarkan tabel diperoleh hasil bahwa pernyataan pada dimensi *Library as Place* juga dinyatakan valid karena memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari 0,444. Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 2 tabel 3 dan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa 16 butir pernyataan kuisioner pernyataan pada aspek P, HM dan HI dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Pengujian reliabilitas menurut Sugiyono ditentukan dengan koefisien *Cronbach's Alfa*, dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien di atas 0,60. Pengujian reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan *Windows SPSS Versi 16*. Perhitungan

reliabilitas kuisioner pada penelitian ini mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner

Dimensi	Cronbach Alpha			α Standart
	P	HM	HI	
<i>Affect of Service</i>	0,651	0,797	0,688	0,60
<i>Information of control</i>	0,653	0,797	0,893	0,60
<i>Library as Place</i>	0,697	0,893	0,614	0,60

Berdasarkan tabel 5 pada semua dimensi nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen data yang digunakan pada penelitian ini reliabel. Dengan begitu instrumen data pada penelitian ini konsisten dan akurat.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan untuk membuktikan adanya perbedaan rata rata antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pada tiap dimensi LibQualTM yaitu *Affect of Service* (AS), *Information Control* (IC) dan *Library as Place* (LP). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Teknik *Compare Mean* melalui uji *Independent Sample T-test* dengan alat bantu SPSS for windows versi 16. pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi dapat ditentukan apabila signifikansi $> 0,05$ H_0 diterima namun apabila signifikansi $< 0,05$ H_0 ditolak (Priyatno, 2010:108). Secara rinci hasil uji hipotesis ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Dimesi	Skor	t	A	Ket	
ASP - ASHM	7,95	6,49	22,28	0,000	Beda Nyata
ASP - ASHI	7,95	7,70	3,88	0,000	Beda Nyata
ICP - ICHM	7,23	6,37	10,54	0,000	Beda Nyata
ICP - ICHI	7,23	7,60	4,42	0,000	Beda Nyata
LPP - LPHM	7,57	6,29	16,04	0,000	Beda Nyata
LPP - LPHI	7,57	7,56	0,45	0,964	Tidak Beda Nyata

Dengan demikian uji hipotesis pada penelitian ini menolak H_0 pada analisis perbandingan rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal *Affect of Service*, *Information Control* karena signifikansi $< 0,05$

menunjukkan adanya perbedaan nyata. Sementara pada perbandingan rerata antara *Library as Place* Persepsi dan *Library as Place* Harapan Ideal, H_0 diterima karena $\text{sig. } 0,964 > 0,05$ yang berarti pada perbandingan rata-rata LPP dan LPHI tidak menunjukkan adanya beda nyata.

Kepuasan pemustaka diukur menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pemustaka (Rahayuningsih, 2015:53). Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus *LibQual*TM sebagai berikut:

AG (*Adequancy Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Minimum (HM)

SG (*Superiority Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)

AG (*Adequancy Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi dikurangi harapan minimum. Jadi apabila AG itu bernilai positif, maka responden menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterimanya. Apabila AG bernilai negatif, maka responden merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang pemustaka inginkan.

SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi dikurangi harapan yang diinginkan/ideal (HI) Jadi apabila SG itu bernilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan sesungguhnya sehingga layanan dinilai baik. Apabila SG bernilai negatif, maka perpustakaan belum mampu memberikan layanan dengan kualitas unggul atau berada pada batas minimum standar yang pemustaka inginkan. Apabila skor SG bernilai negatif dan skor AG bernilai positif maka persepsi pengguna berada pada area *zone of tolerance* (Fatmawati, 2013: 233-235). Secara lebih singkat dan jelas hasil analisis kepuasan pada penelitian ini berdasarkan analisis kesenjangan dinyatakan sebagai berikut:

AG = (+) Cukup puas atau (-) Belum puas

SG = (+) Sangat puas atau (-) Dalam batas toleransi /*Zone of tolerance*

Berikut adalah hasil analisis rerata skor Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal, AG dan SG secara umum:

Tabel 7. Rata-Rata Skor Persepsi HM, HI SG dan AG

Nilai rata-rata					Nilai
P	HM	HI	AG	SG	
7,58	6,39	7,62	1.19	-0.04	

Berdasarkan tabel 7 skor Persepsi (P) berada diantara harapan minimum (HM) dan harapan ideal (HI) pemustaka. dapat dicermati bahwa skor persepsi (P) sudah memenuhi harapan minimum (HM), namun belum memenuhi harapan ideal (HI). Pandangan pemustaka PDI terhadap layanan perpustakaan yang diketahui dan dirasakan selama ini, secara keseluruhan

sudah memenuhi tingkat minimum layanan yang bisa pemustaka terima (HM) dan juga sudah memenuhi harapan sesungguhnya (HI) yang diinginkan pemustaka PDI.

Skor *Adequancy Gap* (AG) memperoleh skor positif yaitu 1,19 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pemustaka sehingga pemustaka “cukup puas” pada layanan perpustakaan. Adapun, pada hasil SG memiliki nilai negatif yaitu -0,04 maka menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “cukup” dan masih berada pada batas toleransi atau “*zone of tolerance*”. Hal ini sesuai dengan pendapat (Fatmawati, 2013:234) Apabila AG skornya positif, maka layanan dapat memenuhi harapan minimum, pemustaka merasa “cukup puas” dengan layanan yang diberikan. Apabila skor SG negatif, menunjukkan bahwa layanan perpustakaan berada pada wilayah yang disebut dengan “batas toleransi (*zone of tolerance*)”.

Selanjutnya dilakukan analisis secara umum berdasarkan dimensi dalam *LibQual*TM yaitu *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information control* (kualitas dan akses informasi), *Library as Place* (sarana perpustakaan) diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Skor Kepuasan Per Dimensi *LibQual*TM

Dimensi	Nilai rata-rata			Nilai	
	P	HM	HI	AG	SG
<i>Affect of Service</i>	7,94	6,49	7,69	1,45	0,25
<i>Information control</i>	7,22	6,37	7,59	0,85	-0,37
<i>Library as Place</i>	7,56	6,28	7,56	1,28	0

Affect of Service memiliki nilai “Persepsi” pemustaka paling tinggi dilanjutkan dengan dimensi *Library as Place* dan *Information Control*. Selanjutnya jika dilihat dari harapan minimum dan harapan ideal maka nilai tertinggi pada dimensi *Affect of service*, kemudian dilanjutkan *Information Control* dan *Library as Place*. Pemustaka PDI memiliki harapan minimum dan harapan ideal yang tinggi pada kinerja petugas. Kondisi ini sesuai dengan kondisi lapangan bahwa kinerja petugas sangat berpengaruh pada kepuasan pemustaka PDI. Hal ini dibuktikan hampir seluruh pemustaka PDI sangat bergantung dengan petugas ketika memanfaatkan layanan perpustakaan. Kepuasan pemustaka berdasarkan analisis kesenjangan pada ketiga dimensi dapat dilihat bahwa skor AG yang paling tinggi ada pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) selanjutnya *Library as Place* dan *Information Control*. Berdasarkan nilai tersebut bahwa kualitas pada dimensi *Affect of Service* memiliki kontribusi tertinggi pada kepuasan pemustaka, dan *Information Control* memiliki kontribusi terendah. Sementara, jika dilihat dari skor SG, maka *Affect of Service* memiliki skor

tertinggi selanjutnya *Library as Place* dan *Information control*. Dari skor AG dan SG terbukti bahwa *Affect of Service* yaitu kinerja petugas dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka PDI di Perpustakaan BBRISBG Kartini.

Skor AG dapat dilihat semua aspek menunjukkan skor positif, berarti layanan yang dirasakan sudah melebihi layanan minimum yang bisa diterima pemustaka PDI. Sementara pada nilai SG dimensi *Affect of Service* memiliki kepuasan tertinggi dengan skor 0,25 artinya pemustaka “sangat puas”. Hal ini sesuai dengan pendapat Fatmawati (2013:234) Apabila AG skornya positif, maka layanan dapat memenuhi harapan minimum, pemustaka merasa “cukup puas” dengan layanan yang diberikan. Apabila skor SG positif, menunjukkan bahwa layanan perpustakaan melebihi harapan pemustaka, hal ini berarti pemustaka “sangat puas” dengan layanan yang diberikan.

Dimensi *Library as Place* memiliki skor SG yaitu 0, berarti layanan yang dirasakan sama dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pemustaka PDI. Terakhir, adalah dimensi *Information Control* dengan nilai SG -0,37 artinya pemustaka merasa “cukup puas” atau layanan perpustakaan masih berada pada batas toleransi.

Dimensi *Affect of Service* pada analisis kepuasan secara umum memiliki skor dan kontribusi paling tinggi dalam kepuasan pemustaka. Lebih rinci maka skor kepuasan pemustaka PDI pada *Affect Of Service* per indikator dinyatakan pada tabel berikut:

Tabel 9. Skor Kepuasan Dimensi *Affect of Service* Per Indikator

Dimensi	Nilai rata-rata			Nilai	
	P	HM	HI	AG	SG
<i>Realibility</i> (kehandalan)	7,68	6,15	7,28	1,53	0,4
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	7,88	6,35	7,74	1,53	0,14
<i>Assurance</i> (kepastian)	8,06	6,61	7,88	1,45	0,18
<i>Emphaty</i> (empati)	8,00	6,61	7,74	1,39	0,26

Skor persepsi (P) nilai tertinggi ada pada indikator *Assurance* atau jaminan kepastian petugas dengan skor 8,06 dilanjutkan dengan empati, ketanggapan dan kehandalan petugas. Harapan Minimum (HM) pemustaka pada indikator jaminan dan kepastian memiliki skor nilai yang sama yaitu 6,61 dilanjutkan dengan skor harapan minimum ketanggapan dan kehandalan. Sementara untuk skor harapan Ideal (HI) harapan pemustaka tertinggi ada pada indikator *Assurance/kepastian* petugas dengan skor 7,88, ketanggapan dan empati petugas dan terakhir skor harapan minimum paling rendah ada pada indikator kehandalan petugas.

Skor AG keseluruhan indikator memiliki nilai positif begitu juga skor SG keempat indikator mempunyai nilai positif. Data pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa skor persepsi keseluruhannya berada di atas nilai skor nilai harapan ideal, ini berarti bahwa menurut pemustaka layanan perpustakaan berdasarkan kinerja petugas secara umum sangat baik karena pelayanan yang pemustaka terima melebihi dari harapan ideal yang sesungguhnya pemustaka inginkan.

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh banyak faktor baik yang dirasakan langsung maupun tidak. Dimensi *Affect of Service* atau kinerja petugas dalam pelayanan menjadi penyumbang kontribusi terbesar terhadap kepuasan Pemustaka PDI pada layanan perpustakaan BBRISBG Kartini. Hal ini secara realitas sangat berhubungan dengan keterbatasan pemustaka PDI yang memang membutuhkan bantuan petugas ketika memanfaatkan layanan perpustakaan. Sesuai dengan hasil informasi lapangan yang peneliti peroleh, pemustaka PDI cenderung meminta bantuan petugas baik ketika meminjam buku, mencari informasi maupun ketika memanfaatkan internet. Bahkan pemustaka PDI tidak berani memanfaatkan layanan apabila tidak terdapat petugas di dalam perpustakaan. Meskipun begitu, berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan secara umum skor petugas bersikap baik dan melayani pemustaka PDI dengan maksimal melebihi skor harapan yang sesungguhnya diinginkan Pemustaka PDI dari para petugas perpustakaan.

Dimensi *Information control* menempati skor terendah baik ada skor persepsi, harapan minimum, harapan ideal AG dan SG. Dibandingkan dengan kedua dimensi yang lain yaitu *Affect of Service* dan *Library as Place* Meskipun begitu tingkat kepuasan pemustaka PDI pada aspek ini masih bisa dikategorikan “cukup puas” karena skor persepsi berada diantara skor harapan minimum dan harapan ideal sehingga layanan yang dirasakan masih berada pada “zone of tolerance” atau batas toleransi pemustaka PDI. Apabila dirinci lebih jelas skor persepsi, harapan minimum dan harapan ideal, AG dan SG pada maka hasilnya sebagai berikut:

Tabel 10. Skor Kepuasan Dimensi *Information Control* Per Indikator

Dimensi	Nilai rata-rata			Nilai	
	P	HM	HI	AG	SG
<i>Convenience</i> (Kenyamanan mengakses informasi)	7,28	6,16	7,65	1,12	- 0,37
<i>Self Relience</i> (Kemandirian Mengakses Informasi)	7,38	6,18	7,54	1,2	- 0,16

<i>Equipment</i> (Peralatan mengakses informasi)	6,73	6,57	7,75	0,16	-	1,02
<i>Easy of navigation</i> (Kemudahan mengakses informasi)	7,5	6,29	7,47	1,21	0,03	
<i>Scope</i> (Cakupan Informasi)	7,74	6,4	7,43	1,34	0,31	

Terdapat lima indikator yang mewakili dimensi *Information Control* dapat dilihat bahwa pada nilai persepsi (P), indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Scope* (jangkauan informasi) dengan skor 7,74, *Easy of Navigation* (kemudahan mengakses informasi) skor 7,5, *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi) skor 7,38, *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi) skor 7,28 dan terakhir *Equipment* (peralatan mengakses informasi) dengan skor 6,73.

Skor harapan minimum, indikator yang memperoleh nilai tertinggi adalah *Equipment* (peralatan mengakses informasi), selanjutnya *Scope* (cakupan informasi), *Easy of Navigation* (kemudahan mengakses informasi), *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi) dan terakhir pada *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi).

Harapan ideal pemustaka dalam dimensi *Information Control*, maka skor tertinggi adalah *Equipment* (Peralatan mengakses informasi), *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi), *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi), *Easy of Navigation* (kemudahan mengakses informasi) dan terakhir *Scope* (cakupan informasi).

Kepuasan pemustaka per indikator pada dimensi apabila dilihat dari analisis skor SG maka skor tertinggi diperoleh *Scope* (jangkauan informasi) dengan nilai persepsi 7,74 memiliki nilai AG positif yaitu 1,34 dan juga memiliki nilai SG positif tertinggi yaitu 0,31. Skor ini membuktikan bahwa kepuasan yang diterima pemustaka PDI mengenai cakupan informasi di perpustakaan “sangat memuaskan” karena melebihi dari harapan ideal pemustaka. Pada urutan kedua, kepuasan tertinggi diperoleh indikator *Easy of navigation* (Kemudahan mengakses informasi) dengan skor persepsi 7,5 dan juga skor SG positif yaitu 0,03. Hasil tersebut menunjukkan pemustaka PDI sudah merasa “sangat puas” karena apa yang pemustaka rasakan melebihi apa yang pemustaka harapkan.

Skor SG negatif diperoleh *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi) dengan nilai -0,16, kemudian *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi) dengan skor -0,37 dan terakhir *Equipment* (peralatan mengakses informasi) dengan skor -1,02. dilihat dari analisis AG dan SG

menunjukkan pemustaka “sangat puas” pada aspek cakupan informasi dan kemudahan mengakses informasi. Sementara pada indikator peralatan akses informasi, kenyamanan mengakses informasi dan kemandirian akses informasi pemustaka PDI merasa “cukup puas”.

Library as Place menempati skor dengan tingkat kepuasan kedua setelah *Affect of Service*. Berarti aspek aspek pada indikator ini cukup mempunyai peran besar dalam kepuasan pemustaka PDI. Kepuasan pemustaka pada dimensi *Library as Place* (sarana prasarana perpustakaan) memiliki tiga aspek yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) dan *Refuge* (tempat belajar yang nyaman). Indikator tersebut dalam penelitian ini kemudian terpecah menjadi 4 butir pernyataan. Jika dilihat dari indikatornya, secara lebih rinci ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 11. Skor Kepuasan Dimensi *Library as Place* Per Indikator

Dimensi	Nilai rata-rata				
	P	HM	HI	AG	SG
Tangibles (Bukti Fisik)	7,71	6,43	7,56	1,28	0,15
Utilitarian Space (Ruang yang bermanfaat)	7,35	6,12	7,65	1,23	0,19
Refuge (tempat belajar yang nyaman)	7,25	6,18	7,49	1,07	-0,24

Skor tertinggi ada pada *tangibles* (bukti fisik) dengan skor 7,71, dilanjutkan dengan *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) dengan skor 7,35 dan terakhir pada *Refuge* (tempat belajar yang nyaman) dengan skor 7,25 begitu juga pada harapan minimum skor tertinggi diperoleh *tangibles* (bukti fisik) dengan skor 6,43 dilanjutkan dengan *Refuge* (tempat belajar yang nyaman) dengan skor 6,18 dan terakhir pada *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) dengan skor 6,12. Harapan ideal skor tertinggi diperoleh *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) dengan skor 7,65 kemudian *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan skor 7,56 dan terakhir *Refuge* (tempat belajar yang nyaman) dengan skor 7,49.

Skor persepsi berada diantara harapan minimum dan harapan ideal. Itu berarti bahwa pandangan pemustaka PDI mengenai kualitas *Library as Place* yang diketahui dan dirasakan selama ini sudah sudah memenuhi layanan minimum yang bisa pemustaka terima namun belum memenuhi harapan yang sesungguhnya pemustaka inginkan.

Pada skor AG semua indikator memiliki nilai positif dimana *tangibles* (bukti fisik) dengan skor

tertinggi 1,28, dilanjutkan dengan *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) dengan skor 1,23 dan terakhir pada *Refuge* (tempat belajar yang nyaman) dengan skor 1,07. Jika dilihat dari persepsi, harapan minimum, harapan ideal dan analisis terhadap AG dan SG maka kepuasan pemustaka tertinggi sampai terendah ada pada kualitas *Tangibles*, *Utilitarian Space*, dan *Refuge*.

4. Simpulan

Hasil Uji hipotesis penelitian ini menolak H_0 pada analisis perbandingan rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal *Affect of Service* dan *Information Control* karena signifikansi $<0,05$ sehingga menunjukkan adanya perbedaan nyata. Sementara pada perbandingan rerata antara *Library as Place* Persepsi dan *Library as Place* Harapan Ideal, H_0 diterima karena $\text{sig. } 0,964 > 0,05$ yang berarti tidak menunjukkan perbedaan nyata perbandingan rata-rata dimensi *Library as Place* antara persepsi dan harapan ideal. Kepuasan Pemustaka Penyandang Disabilitas Intelektual (PDI) pada Layanan Perpustakaan BBRISBG kartini di Temanggung berdasarkan analisis LibQualTM dengan menghitung AG (*Adequacy Gap*) diketahui pada tingkat “**cukup puas**” dengan layanan yang ada karena sudah melebihi layanan minimum yang dapat diterima oleh pemustaka. Berdasarkan analisis SG (*Superiority Gap*), diketahui bahwa pemustaka merasa kualitas layanan perpustakaan “baik” atau berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*) meskipun belum memenuhi harapan yang sesungguhnya diinginkan pemustaka.

Dimensi yang kurang memenuhi harapan pemustaka terdapat pada *Information of Control*, kemudian *Library as Place*, adapun dimensi yang paling memiliki nilai kepuasan tertinggi adalah *Affect of Service*. Pemustaka merasa kurang puas pada dimensi *Information Control* dalam hal: *equipment* (peralatan mengakses informasi) pada internet di perpustakaan dan jumlah komputer yang bisa diakses di perpustakaan. Hal ini disebabkan karena pemustaka merasa kurang puas dengan internet perpustakaan yang hanya bisa diakses melalui komputer, karena hanya terdapat 3 unit komputer, sehingga harus mengantri dan bergantian ketika ingin menggunakan komputer dan internet.

Pemustaka merasa “kurang puas” pada dimensi *Library as Place* dalam hal *refuge* (perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman) yaitu pada pernyataan desain ruangan yang menarik minat untuk belajar di perpustakaan sehingga tidak bosan. Hal ini sangat realistis karena pemustaka memiliki kemampuan konsentrasi yang rendah, sehingga pemustaka tidak akan bertahan dalam durasi waktu yang lama ketika melakukan satu hal dan akan cepat bosan.

Dimensi *Affect of Service* meskipun memperoleh kepuasan pada tingkat “sangat puas” namun pemustaka masih merasa kurang puas dalam

hal *reability* (kehandalan) petugas melayani sesuai jam layanan. Hal ini disebabkan pemustaka sangat bergantung pada petugas, sehingga ketika petugas tidak melayani sesuai jam atau tidak ada petugas ketika pemustaka mengunjungi perpustakaan, pemustaka tidak berani memasuki ruang perpustakaan. Pemustaka PDI cenderung akan menunggu sampai petugas datang, bahkan memilih tidak jadi ke perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Bambang, Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Press
- Buku Informasi Lokakarya Nasional Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas Jakarta , 14-15 Maret 2013 direktorat HAM dan Kemanusiaan Kementerian luar negeri RI.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQual+TM*. Yogyakarta: Sagung Seto.
- Haris, James C., 2006. *Intellectual Disability: Understanding its development, causes, classification, evaluation and treatment*. New York: Oxford University.
- International Federation of Library Association and Institutions. 2009. “*Library Services to People with Special Needs Section - Glossary of Terms and Definitions*” /Compiled by Nancy Mary Panella. Dalam artikel IFLA *Professional Reports*, No. 117. Diakses melalui <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/117.pdf> pada [31 Agustus 2016 pukul 10:13 WIB]
- International Federation of Library Association and Institutions. 2010. “*Guidelines for easy-toread materials / Revision by Misako Nomura, Gyda Skat Nielsen and Bror Tronbacke on behalf of the IFLA/Library Services to People with Special Needs Section*”. Dalam artikel IFLA *Professional Reports*, No. 120. Diakses melalui <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120.pdf> pada [6 Oktober 2016 pukul 6:43 WIB]
- International Federation of Library Association and Institutions. 2005. ” *Access to libraries for persons with disabilities - Checklist / By Birgitta Irvall and Gyda Skat Nielsen*”. Dalam artikel IFLA *Professional Reports*, No.89 diakses melalui <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf> pada [31 Agustus 2016 pukul 10:14 WIB]

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo
- Kumar, Ravi dan M.Phil .2009. “*User Education in Libraries*”. Dalam jurnal *International Journal of Library and Information Science*, 1(1). <http://www.academicjournals.org/ijlis> diakses pada [12 Oktober 2016 pukul 21:03 WIB]
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Ed.Rev. Jakarta: Rajawali Pers
- Nord, Leslie Lea. 2014. “*Library Services to the Developmentally Disabled*”. Dalam jurnal *Public Libraries*. Vol. 53, No.5. Johnson County (Kans.): Public Library
- Rahayuningsih, Fransisca. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- _____. 2013. “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Darma)”. Tesis Magister Manajemen Informasi dan Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- _____. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Roszwoki, Michel J [et.al]. 2005. ” *So Which Score on the LibQual+™ tell me if library user are satisfied?*”. Dalam jurnal *Library and Information Science Research*. Vol.27 diakses melalui www.sciencedirect.com pada [13 agustus 2017 pukul 08:25 WIB]
- Sawatan, Kelimen. “*First Toy Library for special kids in Sabah*”. 25 April 2011. Diakses melalui <http://www.theborneopost.com/2011/04/25/first-toy-library-for-special-kids-in-sabah/> pada [13 Oktober 2016 Pukul 4:08 WIB]
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supratiknya. 1995. *Mengenal Perilaku Abnormal* . Yogyakarta : Kanisius
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono,Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 3)*. yogyakarta: Andi
- Undang Undang RI no 43 tahun 2007 tentang *Pepustakaan* Diakses melalui <http://www.perpusnas.go.id/law/undang-undang-nomor-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan.pdf> pada [14 April 2015 pukul 06:49 WIB.]
- Undang Undang RI no 8 tahun 2016 tentang *Penyandang Disabilitas* diakses melalui http://www.kemendagri.go.id/media/document/2016/05/11/u/uu_nomor_8_tahun_2016.pdf [pada 13 Oktober 2016 pukul 12:02 WIB]
- Undang Undang RI nomor 19 tahun 2011 tetang “*Pengesahan Convention on The Right of Person With Disabilities (Konveksi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)*” diakses melalui www.bphn.go.id [pada 14 mei 2017 Pukul 11:46 WIB]
- Undang Undang RI Pasal 28 f tahun 1945 Diakses melalui <http://jdih.pom.go.id/uud1945.pdf> pada 12 Mei 2017 pukul 09:54 WIB
- Wardani, I. G. A. K. 2007. *Pengantar Pendidikan Luar Biasa* . Jakarta: Universitas Terbuka