

KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS DI SEKOLAH INKLUSI

**(Studi Perbedaan Kualitas Layanan SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4
Sidoarjo)**

Robbi Rakhmawan

Abstract

Quality of service is good or bad condition grain levels provided by the company services in order to satisfy the users. The school library is one important source of learning in the educational process. In addition to learning activities as supporting the library also holds a very important role in promoting the achievement of the goals of education in schools. Quality of service will be seen in this study is the quality of service in the school library for children with special needs in inclusive schools which is a school that combines normal children and children with special needs to learn together. In this study, using a 3-dimensional LibQual that Affect of Service, Information Control and Library as Place. This research was conducted at SMPN 29 Surabaya and Sidoarjo SMPN 4. This type of research is an explanatory and the method used was a questionnaire with the number of respondents 70 people. The purpose of this study was to determine whether there are differences in the quality of library services for children with special needs in SMPN 29 Surabaya with SMPN 4 Sidoarjo. The analytical method used is the Independent Sample T-Test using SPSS 22 software for Windows. From the analysis we concluded that the quality of library services for children with special needs in SMPN 29 Surabaya with SMPN 4 Sidoarjo not have differences in dimension Affect of Service, Dimensions Information Control and Dimensions Library as Place .

Keywords: Libqual, School Library, Children with Special Needs

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan tingkatan *kondisi* baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan pengguna. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sumber belajar yang penting dalam proses pendidikan. Selain sebagai penunjang kegiatan belajar perpustakaan juga memegang peranan yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah. Kualitas layanan yang akan dilihat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan pada perpustakaan sekolah bagi anak berkebutuhan khusus di sekolah inklusi yang merupakan sekolah yang menggabungkan anak normal dan anak berkebutuhan khusus untuk belajar bersama. Dalam penelitian ini menggunakan 3 dimensi LibQual yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Penelitian ini dilakukan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatif dan metode yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah responden 70 orang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo. Metode analisis yang digunakan adalah uji *Independent Sample T-Test* dengan menggunakan software SPSS 22 For Windows. Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo tidak memiliki perbedaan pada dimensi *Affect of Service*, Dimensi *Information Control* dan Dimensi *Library as Place*.

Kata kunci: Libqual, Perpustakaan Sekolah, Anak Berkebutuhan Khusus

Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan sangat penting dalam kegiatan perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat penyebaran informasi dan memberi jasa pelayanan informasi secara profesional yang bermuara pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu keberadaan pengguna perlu mendapat perhatian dalam layanan perpustakaan, sehingga diperlukan kajian terhadap keberadaan mereka.

Pendidikan inklusif merupakan implementasi pendidikan yang berwawasan multicultural yang dapat membantu peserta didik mengerti menerima, serta menghargai orang lain yang berbeda suku, budaya, nikai, kepribadian, dan keberfungsian fisik maupun psikologis. Melalui pendidikan inklusi diharapkan sekolah-sekolah reguler dapat melayani semua anak termasuk mereka yang memiliki kebutuhan pendidikan khusus.

Perpustakaan di sekolah inklusi memiliki peranan yang penting dalam upaya membantu meningkatkan belajar mengajar bagi anak-anak yang berkebutuhan khusus. Dengan adanya sekolah inklusi, bisa membantu anak-anak berkebutuhan khusus untuk memperoleh pendidikan dan mencari informasi yang diperluka. Mereka bisa memanfaatkan adanya perpustakaan tersebut dengan membaca atau meminjam bahan pustaka yang ada.

Perpustakaan SMPN 29 Surabaya yang merupakan salah satu sekolah pertama tingkat SMP di Kota Surabaya yang dipercaya oleh Dinas Pendidikan dan Pemerintah Kota Surabaya untuk ditunjuk sebagai sekolah perintisan pelaksana pendidikan inklusi pada tahun 2009. Jumlah siswa inklusi sebanyak 35 siswa yang dijabarkan dengan jumlah siswa tuna rungu adalah 9 siswa, jumlah siswa tuna daksa adalah 1 siswa dan jumlah siswa slow learner adalah 25 siswa.

Perpustakaan sekolah SMPN 4 Sidoarjo yang merupakan merupakan salah satu sekolah pertama tingkat SMP di Kota Sidoarjo yang dipercaya oleh Dinas Pendidikan dan Pemerintah Kota Sidoarjo untuk ditunjuk sebagai sekolah inklusi pada tahun 2009. Sekolah ini juga sering mendapatkan kunjungan dari beberapa negara seperti negara jepang untuk melihat proses pembelajaran inklusi. Jumlah siswa inklusi sebanyak 35 siswa yang dijabarkan dengan jumlah siswa tuna rungu adalah 8 siswa, jumlah siswa tuna daksa adalah 5 siswa, dan jumlah siswa slow learner adalah 22 siswa.

Penelitian perbedaan kualitas layanan anak berkebutuhan khusus di sekolah inklusi SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo ini menggunakan teori *LibQual* yang merupakan sebuah survey market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Teori ini terdiri dari 3 dimensi yaitu dimensi *affect of service* yang merupakan penilaian terhadap aspek pustakawan dari perpustakaan kepada pengguna, dimensi *information control* yang merupakan penilaian terhadap ketersediaan koleksi, kemudahan koleksi di perpustakaan, dimensi *library as place* yang merupakan penilaian perpustakaan sebagai tempat. Metode LibQual dapat memberikan kesempatan pemustaka untuk memberitahu dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pemustaka.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang masalah tentang perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu: Apakah terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo dilihat dari:

- a. Dimensi *Affect of Service*
- b. Dimensi *Information Control*
- c. Dimensi *Library as Place*

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo dilihat dari aspek *Affect of service*, aspek *Information control*, dan aspek *Library as place*.

Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan dan membantu mengevaluasi proses, peningkatan pelayanan, pemikiran dan pertimbangan tentang kualitas layanan bagi anak berkebutuhan khusus untuk pihak SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo.
2. Memperkaya studi-studi literatur ilmiah kajian ilmu informasi dan perpustakaan tentang kualitas layanan perpustakaan khususnya dibidang informasi kelompok berkebutuhan khusus di sekolah yang mempunyai program inklusi.
3. Memberikan masukan dan menjadikan acuan untuk penelitian lain dalam hal yang sama yaitu kualitas layanan perpustakaan bagi kelompok berkebutuhan khusus di sekolah yang mempunyai program inklusi.

Tinjauan Pustaka

Libqual

Karakteristik dalam kualitas layanan diperpustakaan atau dikenal dengan istilah (*Library Quality*) *LibQual* yang dikembangkan oleh *Association of Research Library (ARL)* dan *Texas A&M University (TAMU)* pada tahun 2003 adalah sebagai berikut : (Cook et al.,2003).

1. *Affect of Service*
Merupakan penilaian terhadap aspek pustakawan dari perpustakaan. Dimensi ini meliputi.
 - a. *Empathy*

Sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemakai datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi.
 - b. *Responsiveness*

Salah satu kemampuan seorang pustakawan adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemakai akan sangat terkesan dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya. Pengguna sangat mengharapkan adanya daya tanggap yang cepat dari pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dicarinya.

c. *Assurance*

Jaminan antara lain merupakan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pemakai, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Hal ini dapat ditunjukan kepada pengguna perpustakaan sekolah dengan cara petugas memiliki pengetahuan, wawasan, kemampuan dan kesopanan dalam melayani pengguna. Kepercayaan diri dari pustakawan dapat menumbuhkan rasa percaya pengguna melalui kinerja pustakawan.

d. *Reliability*

Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Mudah diakses dan dimanfaatkan oleh semua pengguna serta dapat diandalkan.

2. *Information Control*

Dimensi ini menyangkut tentang proses pengguna dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan (penelusuran informasi) dalam format yang dipilih, ketersediaan koleksi yang memadai (*scope of content*), kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi koleksi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualisasi (*timeliness*), ketiadaan hambatan dalam mendapatkan akses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*), dan kepercayaan diri (*self reliance*).

3. *Library as place*

Perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam *ServQual*.

a. *Utilitarian Space*

Kemampuan perpustakaan sebagai tempat untuk berbagai aktivitas yang sesuai dengan keinginan pengguna, dimana perpustakaan sebagai tempat diskusi bagi pelajar.

b. *Symbol*

Perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau symbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting dan diingat keberadaannya ketika pengguna membutuhkan informasi yang penting. Kekuatan symbol ini

mempengaruhi kekuatan eksistensi perpustakaan dalam penilaian pengguna.

c. *Refuge*

Fokus perpustakaan dalam memberikan layanan prima mencakup keadaan tempat dan ruangan yang aman, nyaman, dan bersih. Desain dan pemilihan furniture serta dari penataan ruangan merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Penggunaan konsultan desain interior maupun eksterior dalam skala tertentu jauh membuat lebih efektif dan efisien. Keadaan demikian dapat membuat pengguna merasa nyaman serta mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung dan betah di dalam perpustakaan.

Sekolah Inklusi

Pendidikan inklusi adalah sebuah pelayanan pendidikan bagi peserta didik yang mempunyai kebutuhan pendidikan khusus di sekolah regular (SD, SMP, SMU, dan SMK) yang tergolong luar biasa baik dalam arti kelainan, lamban belajar maupun berkesulitan belajar lainnya. (Lay Kekeh Marthan, 2007:145)

Siswa Inklusi

Inklusi berasal dari kata inclusion yang berarti penyatuan, dapat berarti pula bahwa tujuan pendidikan bagi siswa yang memiliki hambatan, keterlibatan yang sebenarnya dari tiap anak dalam kehidupan sekolah yang menyeluruh. (Balqis Nabila, 2011).

Siswa inklusi yang ada dalam penelitian ini meliputi:

a. Tuna Rungu

Istilah tuna rungu diambil dari kata “Tuna” dan “Rungu”. Tuna artinya kurang dan rungu artinya pendengaran. Orang atau anak dikatakan tuna rungu apabila ia tidak mampu mendengar atau kurang mampu mendengar suara (Somad, 1996:26).

b. Slow Learner

Slow learning yaitu suatu istilah nonteknis yang dengan berbagai cara dikenakan pada anak-anak yang sedikit terbelakang secara mental, atau yang berkembang lebih lambat daripada kecepatan normal. (Chaplin, 2005 : 468)

c. Tuna Daksa

Menurut Sutjihati Somantri, bahwa tunadaksa adalah suatu keadaan rusak atau terganggu sebagai akibat gangguan bentuk atau hambatan pada tulang, otot dan sendi dalam fungsinya yang normal. Kondisi ini dapat

disebabkan oleh penyakit, kecelakaan atau dapat juga disebabkan oleh pembawaan sejak lahir (Sutjihati Somantri, 121:2006).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatif yang pada dasarnya akan menguji hipotesis dengan tujuan melakukan analisis komparasi atau perbedaan pada sampel populasi dengan kata lain, penelitian ini ingin mengetahui perbedaan dengan kata lain penelitian ini ingin mengetahui perbedaan diantara dua kelompok sampel atau lebih (Hasan, 2006 : 116). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh siswa inklusi kelas 7, 8, dan 9 yang terdapat di SMPN 29 Surabaya yang berjumlah 35 responden dan SMPN 4 Sidoarjo berjumlah 35 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dan pada penelitian ini jawaban setiap item pertanyaan kuesioner menggunakan Skala Interval, yakni sakala yang memiliki gradasi jawaban mulai dari yang sangat positif sampai yang sangat negatif yang diangkakan dengan skor 1 sampai 4.

Tabel 1 Klasifikasi Skoring

Klasifikasi Skoring	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Adapun metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini antara lain: kuesioner, observasi dan studi kajian literature. Lokasi penelitian adalah perpustakaan SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. H_0 = tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo
2. H_1 = terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Teknik Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data kemudian dilanjutkan dengan pengolahan data dengan tahap sebagai berikut: *editing, coding, tabulation, entry data* dan *cleaning*.

Teknik Analisis Data

Tahap analisa data merupakan bagian yang penting dalam metode ilmiah. Dengan dilakukan analisa data maka hipotesis dapat diuji dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Menurut Hasan (2004) salah satu bentuk analisa data adalah analisis kuantitatif, yang arti bahwa alat analisis yang digunakan bersifat kuantitatif .

➤ Uji Normalitas Data

Tujuan dari uji normalitas data adalah untuk mengetahui distribusi data dalam variabel kualitas layanan perpustakaan yang akan digunakan dalam penelitian ini. Dan data hasil penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan dikatakan baik jika data tersebut berdistribusi normal (mean, modus dan median). Untuk pengujian normalitas hasil temuan data menggunakan bantuan SPSS 22.00 for windows yang selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dengan memeriksa uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, yang mana pengambilan keputusan untuk menguji distribusi normalitas data adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Signifikasi (nilai probabilitas) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal
- Jika nilai Signifikasi (nilai probabilitas) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal

➤ Uji *Independent Sample T-Test*

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan dua kelompok sampel yang masing-masing berbeda sehingga ada indikasi untuk mengarahkan peneliti untuk menggunakan metode uji statistik yaitu *Independent Sample T-Test* (Ghozali, 2009). Uji ini untuk mengetahui perbedaan rata-rata dua kelompok/populasi.

Independent Sample T-Test ini memiliki asumsi atau syarat yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Datanya berdistribusi normal
2. Kedua kelompok data adalah independen (bebas)
3. Variabel yang dihubungkan berbentuk numeric dan kategorik

➤ **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Untuk dapat mengukur besarnya nilai dari suatu variabel yang ingin diteliti, diperlukan alat ukur atau skala tes yang reliabel dan valid dengan tujuan agar kesimpulan penelitian memberikan gambaran yang tidak jauh beda dengan kenyataan yang ada.

- **Uji Validitas**

Penelitian ini menggunakan *Pearson Product Moment*, yaitu mengkorelasi skor masing-masing setiap poin pertanyaan dengan skor total variabelnya. Pengujian validitas menggunakan *Cronbach's Alpha* (koefisien alfa) dengan bantuan komputer atau laptop yang memiliki program *SPSS 22 for Windows*. r_{tabel} didapat dari taraf signifikansi (α) 5% dengan derajat kebebasan (db) = 70, ($n_1 + n_2 - 2$) maka $r_{(\alpha)(db)}$ diperoleh sebesar 0,291 (dari tabel *r Product Moment*). Keputusan uji validitas diambil bilamana :

- Skor korelasi total > 0,239 (*level of significant*) maka pertanyaan tersebut valid.
- Skor korelasi total < 0,239 (*level of significant*) maka pertanyaan tersebut tidak valid.

- **Uji Reliabilitas**

Dalam hal ini, pengukurannya menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* (koefisien alfa), dimana dapat dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai koefisien alfa lebih dari 0,60. Artinya apabila koefisien alfa yang dihasilkan lebih dari 0,60 maka data tersebut dapat dikatakan reliabel.

Untuk menentukan nilai rata-rata (mean) dalam daftar pada setiap poin pertanyaan, maka menurut Ghazali (2009) terlebih dahulu menentukan interval kelasnya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$i = r / k$$

Keterangan : i = interval kelas

r = *range* (wilayah) = skala tertinggi – skala terendah

k = jumlah kelas

Maka akan didapatkan nilai sebagai berikut :

$$i = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Dengan interval kelas 0,75 kemudian disusun kriteria penilaian kualitas layanan sebagai mean dari skor interval yang disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 2 Mean dari Skor Interval (Karakteristik Penilaian Kualitas Layanan)

Interval	Penilaian Terhadap Kualitas Layanan	Kode
3,28 - 4,03	Sangat Baik	4
2,52 - 3,27	Baik	3
1,76 - 2,51	Buruk	2
1,00 - 1,75	Sangat Buruk	1

- Analisa Data Komparasi Dua Sampel Independen
Adapun langkah-langkah yang perlu diperhatikan, antara lain sebagai berikut :
 1. Menentukan Karakteristik Data Penelitian
Karakteristik data penelitian ditinjau dari hasil uji normalitas data dengan menggunakan bantuan *SPSS 22 for Windows*. Dimana dalam penelitian ini menguji sampel yang tidak berkorelasi pada kelompok SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo.
 2. Menentukan Hipotesis
Pada penelitian ini terdapat asumsi (dugaan) bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok sampel tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - H_0 = tidak terdapat perbedaan yang kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo
 - H_1 = terdapat perbedaan yang kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo
 3. Menentukan Taraf Signifikansi
Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5% (0,05) dengan pengujian dua arah (*2-tailed*) dengan derajat kebebasan $db = n_1 + n_2 - 2$.
 4. Menentukan Kriteria Pengambilan Keputusan
Penelitian ini menentukan penerimaan atau penolakan hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :
 - H_0 diterima dan H_1 ditolak apabila $t_0 \leq t_{(\alpha)(db)}$
 - H_0 ditolak dan H_1 diterima apabila $t_0 > t_{(\alpha)(db)}$
 5. Menentukan nilai Uji Statistik
Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan dua kelompok sampel yang masing-masing berbeda sehingga ada indikasi untuk mengarahkan peneliti untuk menggunakan metode

statistik *Independent Sample T-Test*. Uji ini untuk mengetahui perbedaan rata-rata dua kelompok/populasi *Independent Sample T-Test* ini memiliki asumsi atau syarat yang harus dipenuhi, yaitu :

- Datanya berdistribusi normal
- Kedua kelompok data adalah independen (bebas)
- Variabel yang dihubungkan berbentuk numerik dan kategorik

6. Menentukan Daerah Penolakan atau Penerimaan Hipotesis
Dalam menentukan daerah penolakan dan penerimaan hipotesis penelitian ini, perlu diperhatikan sebagai berikut :
 - H_0 diterima dan H_1 ditolak jika taraf signifikansi $> \alpha$ adalah 5% (0,05) yang artinya bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo
 - H_0 ditolak dan H_1 diterima jika taraf signifikansi $\leq \alpha$ adalah 5% (0,05) yang artinya bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo.

Analisis Data

Kualitas Layanan Menurut Analisis *Libqual*

Tabel 3 Penilaian antara SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo

Indikator	Rata-rata		Kualitas Layanan	
	SMPN 29 SURABAYA	SMPN 4 SIDOARJO	SMPN 29 SURABAYA	SMPN 4 SIDOARJO
<i>Affect of Service</i>				
<i>Empathy</i>	2.82	2.84	Baik	Baik
<i>Responsiveness</i>	2.92	2.67	Baik	Baik
<i>Assurance</i>	3.01	2.76	Baik	Baik
<i>Reliability</i>	2.79	2.80	Baik	Baik
<i>Information Control</i>				
<i>Information Control</i>	2.75	2.83	Baik	Baik
<i>Library as Place</i>				
<i>Utilitarian Space</i>	2.92	2.80	Baik	Baik
<i>Symbol</i>	3.03	2.94	Baik	Baik
<i>Refuge</i>	2.60	2.89	Baik	Baik

Secara keseluruhan rata-rata ada indikator *empathy* berdasarkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya adalah 2,82 yang termasuk kategori

kualitas layanan baik, sedangkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo adalah 2,84 yang termasuk kategori kualitas layanan baik sehingga kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya sama dengan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Secara keseluruhan rata-rata *responsiveness* berdasarkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya adalah 2,92 yang termasuk kategori kualitas layanan baik, sedangkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo adalah 2,67 yang termasuk kategori kualitas layanan baik sehingga kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya sama dengan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Secara keseluruhan rata-rata *assurance* berdasarkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya adalah 3,011 yang termasuk kategori kualitas layanan baik, sedangkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo adalah 2,76 yang termasuk kategori kualitas layanan baik sehingga kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya relatif sama dengan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Secara keseluruhan rata-rata indikator *reliability* berdasarkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya adalah 2,79 yang termasuk kategori kualitas layanan baik, sedangkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo adalah 2,780 yang termasuk kategori kualitas layanan baik sehingga kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya sama dengan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Secara keseluruhan rata-rata indikator *information control* berdasarkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya adalah 2,75 yang termasuk kategori kualitas layanan baik, sedangkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo adalah 2,83 yang termasuk kategori kualitas layanan baik sehingga kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya sama dengan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Secara keseluruhan rata-rata indikator *utilitarian space* berdasarkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya adalah 2,92 yang termasuk kategori kualitas layanan baik, sedangkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo adalah 2,80 yang termasuk kategori kualitas layanan baik sehingga kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya sama dengan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Secara keseluruhan rata-rata ada indikator *symbol* berdasarkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya adalah 3,03 yang termasuk kategori

kualitas layanan baik, sedangkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo adalah 2.94 yang termasuk kategori kualitas layanan baik sehingga kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya sama dengan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Secara keseluruhan rata-rata ada indikator *refuge* berdasarkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya adalah 2,60 yang termasuk kategori kualitas layanan baik, sedangkan jawaban anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo adalah 2,89 yang termasuk kategori kualitas layanan baik sehingga kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya sama dengan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Hasil Uji *Independent Sample T-Test*

Tabel 4 Hasil Uji *Independent Sample T-Test*

Indikator	Asumsi Homogenitas		Uji <i>Independent Sample T-Tesr</i>			
	Probabilitas	Keputusan	t ₀	t _(0,025;68)	Sig	Keputusan
<i>Affect of Service</i>						
<i>Empathy</i>	0.734	Homogen	0.119	1.997	0.827	Ho Diterima
<i>Responsiveness</i>	0.294	Homogen	1.323	1.997	0.190	H ₀ Diterima
<i>Assurance</i>	0.307	Homogen	1.799	1.997	0.076	Ho Diterima
<i>Reliability</i>	0.696	Homogen	- 0.036	1.997	0.971	Ho Diterima
<i>Information Control</i>						
<i>Information Control</i>	0.417	Homogen	- 0.665	1.997	0.508	H ₀ Diterima
<i>Library as Place</i>						
<i>Utilitarian Space</i>	0.931	Homogen	0.772	1.997	0.443	Ho Diterima
<i>Symbol</i>	0.579	Homogen	0.606	1.997	0.548	H ₀ Diterima
<i>Refuge</i>	0.782	Homogen	-	1.997	0.139	Ho

			2.109			Diterima
--	--	--	-------	--	--	----------

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas sebesar 0.734 > 0.05, maka indikator *empathy* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar 0.827 > 0.05 menunjukkan bahwa indikator *empathy* tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas sebesar 0.294 > 0.05, maka indikator *responsiveness* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar 0.190 > 0.05 menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas sebesar 0.307 > 0.05, maka indikator *assurance* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar 0.076 > 0.05 menunjukkan bahwa indikator *assurance* tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas sebesar 0.696 > 0.05, maka indikator *reliability* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar 0.971 > 0.05 menunjukkan bahwa indikator *reliability* tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas sebesar 0.417 > 0.05, maka indikator *information control* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar 0.508 > 0.05 menunjukkan indikator *information control* tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas sebesar 0.931 > 0.05, maka indikator *utilitarian space* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar 0.443 > 0.05 menunjukkan bahwa indikator *utilitarian space* tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas sebesar 0.579 > 0.05, maka indikator *symbol* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29

Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.548 > 0.05$ menunjukkan bahwa indikator *symbol* tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas sebesar $0.782 > 0.05$, maka indikator *refuge* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.139 > 0.05$ menunjukkan bahwa indikator *refuge* tidak terdapat perbedaan kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMP Negeri 29 Surabaya dengan SMP Negeri 4 Sidoarjo.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa tidak terdapat perbedaan antara kualitas layanan perpustakaan bagi anak berkebutuhan khusus di SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo pada indikator

1. *Affect of Service* indikator *empathy* dengan nilai probabilitas sebesar $0.734 > 0.05$, maka indikator *empathy* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.827 > 0.05$.
2. *Affect of Service* indikator *responsiveness* dengan nilai probabilitas sebesar $0.294 > 0.05$, maka indikator *responsiveness* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.190 > 0.05$.
3. *Affect of Service* indikator *assurance* dengan nilai probabilitas sebesar $0.307 > 0.05$, maka indikator *assurance* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.076 > 0.05$.
4. *Affect of Service* indikator *reliability* dengan nilai probabilitas sebesar $0.696 > 0.05$, maka indikator *reliability* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.971 > 0.05$.
5. *Information Control* dengan nilai probabilitas sebesar $0.417 > 0.05$, maka indikator *information control* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.508 > 0.05$.
6. *Library as Place* indikator *utilitarian space* dengan nilai probabilitas sebesar $0.931 > 0.05$, maka indikator *utilitarian space* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.443 > 0.05$.
7. *Library as Place* indikator *symbol* dengan nilai probabilitas sebesar $0.579 > 0.05$, maka indikator *symbol* pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29

Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.548 > 0.05$.

8. Library as Place indikator refuge dengan nilai probabilitas sebesar $0.782 > 0.05$, maka indikator refuge pada kualitas layanan perpustakaan di SMPN 29 Surabaya dan SMPN 4 Sidoarjo homogen. Nilai signifikansi sebesar $0.139 > 0.05$.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun saran-saran yang dikemukakan peneliti kepada perpustakaan SMPN 29 Surabaya dengan SMPN 4 Sidoarjo sebagai pihak penyedia jasa untuk lebih baik kedepannya antara lain adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi *information control* indikator pertanyaan tersedianya koleksi bahan pustaka non buku (*globe*), *audiovisual* di SMPN 29 Surabaya ($2.34 = \text{Buruk}$) dan SMPN 4 Sidoarjo ($2.86 = \text{Baik}$). Maka disarankan agar perpustakaan SMPN 29 Surabaya mengadakan atau menambahkan bahan pustaka non buku seperti *globe*, koleksi *audiovisual* seperti *vcd*, *dvd* dan permainan agar dapat merangsang pengguna siswa berkebutuhan khusus maupun siswa reguler untuk berkunjung ke perpustakaan.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi *information control* indikator pertanyaan tersedianya akses internet dan wifi dengan koneksi yang cepat di SMPN 29 Surabaya ($2.31 = \text{Buruk}$) dan SMPN 4 Sidoarjo ($2.86 = \text{Baik}$). Maka disarankan agar perpustakaan SMPN 29 Surabaya memasang koneksi wifi agar pengguna siswa berkebutuhan khusus maupun siswa reguler yang mencari informasi dan tidak tersedia di perpustakaan bisa mencari informasi di internet dengan menggunakan wifi di perpustakaan.
3. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi *library as place (refuge)* indikator pertanyaan perpustakaan memiliki sarana penunjang seperti rak sepatu yang layak dan aman di SMPN 29 Surabaya ($1.91 = \text{Buruk}$) dan SMPN 4 Sidoarjo ($3.14 = \text{Baik}$). Maka disarankan agar perpustakaan SMPN 29 Surabaya memperbaiki rak sepatu yang sudah rapuh terbuat dari kayu karena kayu mudah rapuh dan tidak tahan lama atau membuat rak sepatu baru dari besi yang bisa bertahan lama sehingga pengunjung merasa aman ketika berada di perpustakaan.
4. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi *library as place (refuge)* indikator pertanyaan perpustakaan menambahkan AC (*Air Conditioner*) sehingga memberikan kesan ruangan yang sejuk di SMPN 29 Surabaya ($1.86 = \text{Buruk}$) dan SMPN 4 Sidoarjo ($3.06 = \text{Baik}$). Maka disarankan agar perpustakaan SMPN 29 Surabaya menambahkan pendingin ruangan

- perpustakaan seperti *AC (Air Conditioner)* yang mencukupi sehingga pengunjung merasa nyaman, sejuk untuk berlama-lama di perpustakaan.
5. Pada peneliti berikutnya yang akan mengadakan penelitian sejenis hendaknya disarankan agar menambah obyek seperti di sekolah anak berkebutuhan khusus negeri dan sekolah anak berkebutuhan khusus swasta.

Daftar Pustaka

- Cook et al.,2003 Cook C,Heath FM, Thompson B (2003).Developing a National Science Digital Library (NSDL) LibQUAL+™ Protocol An E-service for Assessing the Library of the 21st Century”, NSDL Evaluation Workshop. 2003. Diakses pada tanggal 10 September 2014 pukul 22:00 WIB tersedia di http://www.libqual.org/documents/admin/nsdl_workshop_web1.pdf
- Lay KekehMarthan. (2007). Manajemen Pendidikan Inklusif. Jakarta: DIRJEN DIKTI.
- Nabila, Balqis. 2011. Perancangan Sekolah Inklusi Di Bandung Dengan Konsep Art Deco Retro/ Design of Inclusion School in Bandung With Art Deco Retro Concept, Diakses pada tanggal 11 September 2014 pada pukul 18:45 WIB tersedia di http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/543/jbptunikompp-gdl-balqisnabi-27143-4-11_uniko-i.pdf
- Somad, Pernanarian, dan Tati Hernawati. 1996. Ortopedagogik Anak Tunarungu. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Chaplin, J P. (2005). Kamus Lengkap Psikologi. Jakarta : Rajawali Pres
- Sutjihati Somantri, Psikologi Anak Luar Biasa, (Bandung: RefikaAditama, 2006),h.126.
- Hasan, Iqbal. 2006. Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2007, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung
- Ghozali, Imam. 2009. Uji Statistik. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.