



# Aksesibilitas Bagi Pemustaka Difabel di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako

Dinar Ayu Andriani<sup>1\*</sup>, Nurdin<sup>2</sup>, Andi Muhammad Dakhalan<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Datokarama Palu, Indonesia

<sup>2,3</sup>Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Indonesia

\*Email: [drrayu98@gmail.com](mailto:drrayu98@gmail.com) (Corresponding auhtor)

## KATA KUNCI

Ketersediaan Aksesibilitas  
Pemustaka Difabel  
Keterampilan Berkomunikasi

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi ketersediaan aksesibilitas perpustakaan bagi pemustaka difabel dan kendala-kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam melayani pemustaka difabel di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan lokasi penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako. Data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder melalui teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas bagi pemustaka difabel di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako sudah tersedia dengan akses jalan yang memadai bagi pengguna kursi roda, pintu masuk, meja, dan rak yang mudah dijangkau. Namun, toilet masih belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh IFLA Checklist. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka tunarungu masih terbatas pada komunikasi tertulis karena tidak ada pustakawan yang mampu menggunakan bahasa isyarat. Berdasarkan kesimpulan penelitian, disarankan agar pengelola perpustakaan menambahkan pustakawan yang memiliki keahlian khusus dalam melayani pemustaka difabel, terutama untuk pemustaka tunarungu. Selain itu, perlu juga menambahkan sarana dan prasarana aksesibilitas yang memadai bagi pemustaka difabel, mengikuti perkembangan kampus yang sedang berkembang menjadi kampus inklusi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas aksesibilitas perpustakaan bagi pemustaka difabel di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako.

## KEYWORDS

Availability Accessibility  
Disabled Readers  
Communication Skills

## ABSTRACT

This research aims to investigate the availability of library accessibility for disabled library users and the challenges faced by librarians in serving disabled library users at the UPT Library of Tadulako University. The research method used is descriptive qualitative research, with the research location at the UPT Library of Tadulako University. Data were obtained from primary and secondary data sources through data collection techniques such as observation, interviews, and documentation, which were then analyzed through data reduction, data presentation, and data verification. The results of the research show that accessibility for disabled library users at the UPT Library of Tadulako University is already available with adequate access for wheelchair users, accessible entrance doors, tables, and easily reachable shelves. However, the toilets still do not meet the standards set by the IFLA Checklist. In addition, the service provided by librarians to deaf library users is still limited to written communication because there are no librarians who are able to use sign language. Based on the research



<https://doi.org/10.24239/ikn.v2i1.1840>

Received 22 February 2023; Received in revised form 27 March 2023; Accepted 29 March 2023

Available online 31 March 2023

Copyright©2023

---

findings, it is recommended that library management add librarians who have special expertise in serving disabled library users, especially for deaf library users. In addition, it is also necessary to add adequate accessibility facilities and infrastructure for disabled library users, following the development of the campus that is becoming an inclusive campus. It is hoped that the results of this research can contribute to improving the quality of library accessibility for disabled library users at the UPT Library of Tadulako University.

---

## 1. Pendahuluan

Penyandang difabel di Indonesia pada umumnya sulit untuk hidup mandiri dan bekerja selayaknya masyarakat umum. Hal ini dikarenakan minimnya aksesibilitas dan fasilitas yang disediakan pemerintah, termasuk salah satunya akses ke perpustakaan. Tidak banyak perpustakaan yang menyediakan akses bagi penyandang difabel, padahal kondisi fisik seseorang seharusnya tidak menjadi penghalang bagi para masyarakat untuk tetap mendapatkan pelayanan diberbagai sektor pelayanan publik, seperti pelayanan di perpustakaan. Di dalam Undang-Undang Nomer 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dalam pasal 2 disebutkan bahwa perpustakaan diselenggarakan atas asas demokrasi dan keadilan sehingga siapapun yang telah memenuhi ketentuan dan persyaratan yang telah ditentukan oleh perpustakaan maka bebas mengakses perpustakaan.(Republik Indonesia, n.d.) Dalam Undang-Undang yang sama, pasal 5 menjelaskan tentang kesamaan hak seluruh masyarakat untuk mendapatkan dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan, selain itu bagi masyarakat penyandang cacat berhak memperoleh layanan perpustakaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasannya.

Pencantuman hak-hal difabel di dalam undang-undang perpustakaan harus menjadi titik tolak para pengelola perpustakaan di Indonesia untuk mendesain dan menyediakan akses yang berpihak kepada seluruh pemustaka termasuk difabel. Hal ini untuk meningkatkan mutu layanan prima perpustakaan tanpa melihat perbedaan fisik dan latar belakang pengguna. Dalam melayani pemustaka difabel, seseorang pustakawan harus mampu memahami dan menempatkan diri serta menyesuaikan dengan pemustaka yang sedang dilayaninya.(Aziz, 2014, p. 34)

UPT Perpustakaan Universitas Tadulako, merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki aksesibilitas bagi pemustaka difabel. Para pemustaka difabel tersebut membutuhkan layanan perpustakaan antara lain, administrasi dan layanan pengguna (membaca, menelusur, meminjam, dan mengembalikan koleksi). Agar pemustaka terjamin haknya atas layanan tersebut, maka direalisasikan kebijakan dibidang aksesibilitas jalan maupun layanan bagi pemustaka difabel. Hal tersebut merupakan bagian dari upaya UPT Perpustakaan Universitas Tadulako dalam mendukung pengembangan kampus inklusi. Sejak tahun 2017 UPT Perpustakaan Universitas Tadulako telah merancang diri sebagai kampus inklusi, yaitu kampus yang memberi kesempatan menuntut ilmu bagi masyarakat tanpa memandang perbedaan latar belakang, agama, budaya ekonomi, status sosial, maupun fisik. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang no. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, bahwa setiap penyandang cacat berhak memperoleh pendidikan pada semua jenis dan jenjang Pendidikan.

Dari latar belakang di atas, penulis memilih UPT Perpustakaan Universitas Tadulako sebagai lokasi penelitian karena perpustakaan tersebut telah menyediakan aksesibilitas dan layanan bagi pemustaka difabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi ketersediaan aksesibilitas perpustakaan bagi difabel dan upaya apa saja yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Pengertian Aksesibilitas

Kata aksesibilitas berasal dari bahasa Inggris (*accessibility*) yang artinya kurang lebih kemudahan. Jadi aksesibilitas dapat kita pahami sebagai kemudahan yang diberikan pada penyandang cacat untuk dapat mengembangkan dirinya sebagai kompensasi dari tidak

berfungsinya bagian-bagian tubuh si penyandang cacat.(Bagus, 2002, p. 1097) Sejahter ini masyarakat hanya mengetahui bahwa kata aksesibilitas hanya berkaitan dengan penyandang ketunaan fisik saja. Hal ini dikarenakan banyak tenaga ahli yang hanya memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang ketunaan fisik saja sedangkan bagi penyandang kecacatan intelegensi dan emosi masih kurang diperhatikan.(Rahardjo, 2006, p. 12) Bambang Sutantono menyatakan bahwa aksesibilitas adalah "hak atas akses yang merupakan layanan kebutuhan melakukan perjalanan yang mendasar. Dalam hal ini aksesibilitas harus disediakan oleh pemerintah terlepas dari digunakannya moda transportasi yang disediakan tersebut oleh masyarakat."(Kansil, 2000, p. 216)

Di dalam menunjang terjaminnya pemenuhan aksesibilitas dikenal istilah aksesibel, yaitu kondisi atau tapak, bangunan, fasilitas atau bagian darinya yang memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas berdasarkan pedoman. Maka dalam upaya mendukung aksesibel tersebut, dikenal beberapa asas dan prinsip yaitu:

- 2.1.1. Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.
- 2.1.2. Kemudahan, yaitu setiap orang dapat mencapai semua tempat yang bersifat umum dalam suatu bangunan.
- 2.1.3. Keselamatan, yaitu setiap bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan terbangun, harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang.
- 2.1.4. Kemandirian, yaitu setiap orang harus bisa mencapai atau masuk dalam mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan dengan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.(Suharto, 2008)

Kondisi aksesibel ini dirujuk kepada beberapa fasilitas sarana dan prasarana yang ramah bagi kelompok difabel, yakni jalur pejalan kaki (pedestrian), pintu, lift, ramp, kamar kecil dan lain sebagainya.

## 2.2. Defenisi Difabel

Istilah difabel merupakan akronim dari *differently abled people*. Istilah tersebut digagas oleh para aktivis pada era 90an yang menolak pemaknaan konsep penyandang cacat/disabilitas (*disable*) yang dipandang cenderung diskriminatif, dan mengabaikan faktor individu lain diluar keterbatasannya sebagai bagian yang sangat menentukan dalam pencapaian aktualitas sosial seseorang. Istilah difabel secara obyektif dirasa lebih adil dengan mengedepankan pengakuan atas keberbedaan dan bukan ketidakmampuan/kecacatan.(Syafi, 2014, p. 13) Mengenai pandangan masyarakat terhadap difabel, menurut Coleridge, masih ada masyarakat yang memandang bahwa penyandang cacat merupakan kelompok yang perlu dikasihani yang menjadi sasaran amal, tidak mampu menentukan nasib sendiri, pasif dan tidak terlibat dalam pengambilan keputusan ditengah masyarakat.(Coledrige, 1997, p. 7) Oleh karena itu, istilah difabel dipandang sebagai istilah yang lebih memanusiaikan dan mencerminkan kesetaraan. Hingga saat ini istilah difabel masih diperdebatkan. Meskipun demikian, istilah tersebut sudah memasyarakat terutama di Yogyakarta dan Jawa Tengah.

Istilah yang berkaitan dengan difabel adalah inklusi. Inklusi mengacu pada sebuah sistem atau lingkungan pembelajaran yang mampu mengadopsi semua kebutuhan anak tanpa kecuali. Istilah inklusi dimunculkan sebagai solusi atas termaginalkannya jutaan anak dari pendidikan karena latar belakang gender, agama, etnik-budaya, bahasa, kemampuan fisik dan intelektual (difabilitas), lokasi geografis, dan atau kondisi sosial dan ekonomi.(Ro'fah, 2010)

Adapun perpustakaan tinggi adalah perpustakaan yang berada di bawah pengawasan dan dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan utama untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.(Sulistyo-Basuki, 1994, p. 65) Perpustakaan perguruan tinggi turut melaksanakan tridharma perguruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, melestarikan informasi serta dan melayankan sumber informasi dalam berbagai bentuknya kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Terkait layanan perpustakaan, di dalam UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 14 disebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka.

Pemustaka difabel yang memanfaatkan layanan perpustakaan pada umumnya adalah mahasiswa yang memiliki gangguan penglihatan (tunanetra), gangguan pendengaran (tunarungu), gangguan bicara (tunawicara), dan gangguan motorik (tunadaksa). Dalam pedoman penyelenggaraan pendidikan inklusi dipaparkan, bahwa tunetra adalah orang yang mengalami gangguan daya penglihatan yang memerlukan sarana khusus dalam membaca, menulis dan berhitung, misalnya huruf braille dan kaca pembesar.

### 2.3. Fasilitas dan Layanan bagi Pemustaka Difabel

Layanan pada perpustakaan bagi pemustaka difabel akan berjalan lancar manakala didukung oleh ketersediaan fasilitas yang memadai. Fasilitas tersebut berkaitan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing jenis disabilitasnya. Kesesuaian fasilitas dengan karakteristik pemustaka difabel akan mendorong iklim belajar di perpustakaan yang kondusif sehingga mereka akan belajar secara nyaman dan maksimal. (Sulistyo-Basuki, 1994, p. 75) Fasilitas pada perpustakaan bagi pemustaka difabel berkaitan langsung dengan jenis disabilitasnya. (Arumsari & Krismayani, 2018, p. 203) Secara umum perpustakaan harus memerhatikan akses fisik yang mencakup:

- 2.3.1. Area parkir, lingkungan, dan seluruh area perpustakaan harus dapat diakses bagi orang-orang yang menggunakan kursi roda, alat bantu jalan, atau alat bantu mobalitas lainnya.
- 2.3.2. Pintu masuk, yakni revolving pintu hendaknya bisa terbuka secara otomatis dan tombol lift berada diketinggian yang tepat untuk orang di kursi roda dan pintu otomatis hendaknya bisa tetap terbuka cukup lama.
- 2.3.3. Ruang perpustakaan. Artinya ruang perpustakaan hendaknya diatur sedemikian rupa serta diberi tanda-tanda yang jelas sehingga pemustaka difabel yang menggunakan kursi roda bisa mengakses informasi secara leluasa.
- 2.3.4. Setiap perpustakaan harus memiliki setidaknya satu toilet disesuaikan untuk pemustaka difabel yang berate ukurannya cukup besar sehingga kursi roda bisa masuk dan bergerak dengan nyaman.
- 2.3.5. Meja sirkulasi hendaknya disesuaikan dengan pemustaka difabel sehingga pustakawan dapat berkomunikasi dengan pemustaka yang sedang duduk di kursi roda.
- 2.3.6. Ruang baca dan dengar bagi pemustaka difabel. Pemustaka dengan disabilitas membaca memerlukan perhatian khusus ketika mereka mendatangi perpustakaan. Oleh sebab itu, pustakawan seharusnya memahami bagaimana melayani mereka secara profesional. Misalnya, melalui sentuhan hangat bagi pemustaka tunanetra, cahaya dan lampu baca yang nyaman.

Sementara aspek layanan informasi dan komunikasi, pustakawan seharusnya mampu berkomunikasi dan melayani dengan baik, jelas, dan mudah dimengerti. Hal ini penting agar mereka merasa diterima sehingga mampu mengkomunikasikan informasi yang dibutuhkan dan nyaman menggunakan jasa perpustakaan. Penyediaan layanan informasi perpustakaan dalam mendukung proses pembelajaran tentunya tidak lepas dari pengembangan lingkungan belajar, dalam hal ini perpustakaan secara terpadu. Pengembangan lingkungan secara terpadu dimaksud dengan lingkungan yang mempunyai prinsip-prinsip umum dan prinsip-prinsip khusus. Prinsip umum dalam proses pelayanan informasi tentunya tidak terlepas dari prinsip motivasi, konteks, keterarahan, hubungan sosial, individualisasi, menemukan, dan prinsip pemecahan masalah. Sementara prinsip khusus disesuaikan dengan karakteristik khusus dari setiap pemustaka. Misalnya, untuk anak dengan hambatan visual diperlukan prinsip kekonkretan, pengalaman yang menyatu, dan belajar.

### 2.4. Standar Fasilitas bagi Penyandang Difabel Menurut IFLA

Perpustakaan sebagai fasilitas yang dilayankan kepada publik harus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas sebaik mungkin tanpa adanya ketimpangan antara pengguna satu dengan yang lain. Untuk itu, diperlukan adanya standar baku yang dapat menjadi pedoman bagi perpustakaan dalam penyelenggaraan pelayanannya kepada masyarakat umum. Untuk pengukuran aksesibilitas terdapat dua standar baku yang dapat digunakan yaitu standar yang dikeluarkan oleh *American of Disability Act 1990 (ADA)* dan *Internasional Federation of Library Association and Institutions (IFLA)*.

Standar Internasional yang dikeluarkan IFLA merupakan satu-satunya yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan perpustakaan yang ramah untuk penyandang disabilitas. IFLA merupakan organisasi yang terbentuk dari perkumpulan perpustakaan dan orang-orang yang berprofesi sebagai pustakawan untuk menyusun sebuah standar yang dapat digunakan dalam pengembangan perpustakaan umum, perguruan tinggi, sekolah, maupun perpustakaan khusus. Standar-standar yang dibentuk IFLA tentunya disesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Salah satu standarnya yaitu, standar Checklist.(Irvall & Nielsen, 2016) Penggunaan IFLA sebagai pedoman dalam melakukan penelitian ini dikarenakan IFLA Checklist merupakan pedoman yang dikeluarkan oleh badan internasional yang berhubungan dengan standar perpustakaan dan informasi. Salah satu pedoman yang dikeluarkan oleh IFLA adalah standar kelayakan perpustakaan dalam melayani pemustaka difabel.(Lestari, 2017) Standar ini dapat digunakan oleh semua jenis perpustakaan untuk menilai tingkat aksesibilitas pada bangunan, layanan, bahan pustaka, dan program yang dimiliki oleh setiap perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka difabel dan dapat dijadikan untuk meningkatkan aksesibilitas yang dibutuhkan pemustaka di perpustakaan. Standar IFLA Checklist terbagi menjadi 4 yaitu akses fisik, format media, layanan dan komunikasi. Dari 4 standar tersebut dibagi menjadi beberapa poin yaitu akses fisik diluar perpustakaan, masuk ke perpustakaan, ruang fisik, toilet, meja sirkulasi, meja referensi/informasi, departemen anak-anak, departemen untuk penyandang difabel, format media khusus bagi penyandang difabel, komputer, cara perpustakaan melatih pustakawan, layanan khusus pemustaka difabel, cara perpustakaan memberikan informasi kepada penyandang difabel, cara perpustakaan memberikan informasi yang mudah dimengerti, situs web, cara perpustakaan bekerjasama dengan organisasi dan individu difabel.

## 2.5. Kualitas Layanan Perpustakaan

Sebuah perpustakaan dapat berperan dan berfungsi bagi pemakainya dengan beberapa syarat tertentu. Syarat-syarat tersebut meliputi: adanya koleksi, sistem/aturan yang digunakan, ruang/tempat berlangsungnya kegiatan, ada petugas/pustakawan, pemakai, serta mitra kerja.

Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku. Menurut Tjiptono kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya. Tjiptono dan Chandra berpendapat bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal, maupun kriteria kualitas yang jelas. Alasannya karena kualitas layanan berkaitan erat dengan yang namanya kepuasan bagi yang dilayaninya.(Fatmawati, 2013, p. 38) Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai alat ukur untuk melihat suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi kepada masyarakat sebagai pelanggan. Parasuraman mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perceived Service*). Kualitas pelayanan yang diterima atau yang dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

## 2.6. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Pengertian layanan perpustakaan berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini sejalan dengan perkembangan kebutuhan manusia terhadap informasi yang terus meningkat. Untuk melaksanakan tugasnya dengan baik yaitu memenuhi kebutuhan informasi bagi para pengguna, maka secara garis besar perpustakaan memiliki empat jenis layanan, yaitu layanan baca ditempat, layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan teknologi informasi dan komunikasi. Berikut ini adalah uraian jenis layanan perpustakaan yang sesuai dengan Standar

Nasional Perpustakaan.(Perpustakaan Nasional RI, 2011) Perpustakaan memiliki beragam jenis pelayanan perpustakaan yaitu:

#### 2.6.1. Layanan Peminjaman Bahan Pustaka (Layanan Sirkulasi)

Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Pelayanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.(Darmono, 2007, p. 141) Selain itu sirkulasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku di perpustakaan. Tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani pemustaka yang akan meminjam buku, pengembalian buku dan membuat statistik pengunjung.

#### 2.6.2. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah tindakan yang dilakukan pustakawan secara terorganisasi memberikan bantuan jasa kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi dan data dengan menggunakan sumber-sumber referensi, baik untuk keperluan studi, penelitian, atau kepentingan lain secara cepat, tepat, efisien dan bermanfaat. Proses referensi pada hakikatnya merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara pemustaka dengan pustakawan. Pemustaka bertanya dan pustakawan menjawab.

#### 2.6.3. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca, dimana layanan tersebut diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Dalam layanan ini perpustakaan menyediakan tempat untuk membaca bagi para pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam bahan pustaka, melainkan hanya memanfaatkannya di perpustakaan.

#### 2.6.4. Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Layanan teknologi informasi dan komunikasi adalah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada para pengguna dengan mengimplementasikan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) secara terpadu guna mencapai layanan prima.(Suhartika, 2004, p. 3) Dalam kegiatan layanan ini perpustakaan menggunakan layanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi guna memaksimalkan layanan yang diberikan kepada para pengguna, misalnya pengelolaan koleksi, pengelolaan bahan pustaka, sistem sirkulasi dan informasi berbasis web serta penelusuran bahan pustaka dan sebagainya.

Dalam uraian jenis layanan perpustakaan diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan harus mampu menyediakan ruang baca, pengaturan sirkulasi yang baik, penyediaan referensi yang sesuai dengan kurikulum, serta mampu mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi yang baik. Dengan adanya keempat layanan tersebut akan membantu pemustaka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan dan desain penelitian kualitatif deskriptif yang memungkinkan penulis untuk mendeskripsikan fenomena yang ada dengan kata-kata dan menganalisis ketersediaan aksesibilitas gedung UPT Perpustakaan Universitas Tadulako bagi mahasiswa difabel. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dan dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako selama sekitar satu bulan dengan kehadiran penulis sebagai alat pengumpul data utama. Sumber data yang digunakan adalah data kualitatif yang diuraikan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar, serta diambil dari observasi lapangan dan wawancara dengan pustakawan dan mahasiswa difabel yang menggunakan layanan perpustakaan.

### 4. Hasil Penelitian

#### 4.1. Kebijakan Strategi Upt Perpustakaan Universitas Tadulako

Keberadaan perguruan tinggi sebagai salah satu ujung tombak peningkatan sumber daya manusia dibidang pendidikan adalah suatu kenyataan yang tidak terbantahkan. Kepala

perpustakaan mengungkapkan enam poin penting tentang kebijakan strategi UPT Perpustakaan Universitas Tadulako:

*“(1) Meningkatkan kemampuan manajemen UPT Perpustakaan Universitas Tadulako. (2) Meningkatkan mutu layanan informasi sesuai dengan perkembangan (3) Berpartisipasi dalam mengembangkan arah baru kebijakan Universitas Tadulako. (4) Menyempurnakan pengembangan dan pemanfaatan fasilitas peralatan dan teknologi informasi. (5) Meningkatkan dan mengembangkan mutu staf perpustakaan. (6) Mengembangkan kerjasama dengan berbagai pihak, baik secara internal maupun eksternal”.*(Nurhayati, personal communication, 16 June 2022)

Mutu perpustakaan merupakan sebuah pencapaian yang dilakukan melalui serangkaian proses baik dalam kegiatan jangka pendek maupun jangka panjang. Bahkan dalam proses pencapaian tersebut melibatkan berbagai unsur lainnya secara internal dan eksternal.

#### 4.2. Akses bagi Mahasiswa Difabel di Upt Perpustakaan Universitas Tadulako

Profil gedung dan ruang, termasuk ruang-ruang untuk administrasi, akuisisi, pengolahan, pelayanan sirkulasi, referensi, dan terbitan berkala diperlihatkan dalam tabel berikut.

**Tabel 1**

Profil Prasarana Gedung dan Ruang UPT Perpustakaan Universitas Tadulako

Nama Gedung	Ukuran m <sup>2</sup>			
	Ruang Koordinator TI, Kasubag, Staf Administrasi, Gudang, Ruang Sholat, WC dan Lobi.	Ruang Kepala, Internet, Pertemuan dan WC.	Ruang Referensi, Buku Cadangan, Skripsi, Tesis dan Laporan Penelitian, Terbitan Berkala dan WC.	Ruang Pengadaan, Pengolahan, Sirkulasi dan WC.
Gedung A	469 m <sup>2</sup> (lantai 2)	544 m <sup>2</sup> (lantai 1)		
Gedung B				766 m <sup>2</sup>
Gedung C			766 m <sup>2</sup>	

Tabel di atas menunjukkan tentang ketersediaan prasarana gedung dan ruang di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako (UNTAD) secara kuantitatif sudah memadai, meskipun belum sepenuhnya ideal. Berikut adalah penjelasan secara lebih rinci mengenai akses luar dan dalam perpustakaan bagi pemustaka difabel.

##### 4.2.1. Area Luar Perpustakaan

Diketahui bahwa aksesibilitas yang berada pada lingkungan luar perpustakaan terdapat area parkir, gazebo, jalan dan toilet. Koordinator bidang layanan teknis mengatakan:

*“Untuk fasilitas sarana dan prasarana bagi pemustaka difabel belum ada, tetapi telah disediakan akses ramp bagi disabilitas tunadaksa, agar dapat naik dan turun jalan menuju perpustakaan lebih mudah keberadaan ramp yang dibuat landai dari area parkir menuju trotoar sudah dijadikan satu (langsung). Ramp yang disediakan sudah secara merata berada di lingkungan perpustakaan. Secara garis besar, area parkir perpustakaan diperuntukkan bagi pengunjung biasa, namun bisa juga dimanfaatkan oleh pengunjung disabilitas karena tidak ada perbedaan yang terlalu mencolok”.*(I Gede Surata, personal communication, 21 June 2022)

Di sekitar area parkir telah dipasang petunjuk arah menuju perpustakaan. Hal ini sangat memudahkan pemustaka dalam berkunjung ke perpustakaan. Terdapat pula simbol difabel sebagai petunjuk arah ke jalur khusus. Salah satu penyebab belum adanya sarana dan prasarana karena pengunjung difabel yang datang ke perpustakaan masih sangat sedikit bahkan hampir tidak ada, sehingga untuk memberikan fasilitas yang baik bagi pengunjung disabilitas perlu dipertimbangkan ulang. Sebab jika perpustakaan akan memberikan fasilitas bagi pengunjung disabilitas namun tidak dimanfaatkan secara maksimal, maka pembangunan fasilitas akan sia-sia karena tidak dimanfaatkan secara maksimal.

#### 4.2.2. Area dalam Perpustakaan

Diketahui bahwa aksesibilitas yang berada di area dalam gedung UPT Perpustakaan Universitas Tadulako sudah tersedia, namun belum maksimal. Untuk aksesibilitas toilet telah disediakan pada area luar dan dalam perpustakaan, namun bagi pengguna kursi roda belum dapat mengaksesnya, karena tidak dapat dilalui oleh kursi roda sehingga perlu bantuan dari *volunteer*. Selanjutnya ketersediaan meja dan kursi yang tersedia dengan baik, sehingga pemustaka difabel dapat menggunakannya. Bangunan gedung perpustakaan secara umum telah memiliki fasilitas yang memadai, dimana para pengunjung dapat mengakses perpustakaan dengan sangat mudah dan nyaman. Namun, gedung perpustakaan belum semua memiliki aksesibilitas yang sesuai bagi pemustaka difabel. Berdasarkan IFLA Checklist gedung perpustakaan yang aksesibilitas bagi pemustaka difabel memiliki ketersediaan aksesibilitas pada area luar lingkungan perpustakaan, area dalam perpustakaan, serta akses fisik pada layanan serta ruang perpustakaan. Hal ini sebagai bentuk kemudahan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka difabel. Untuk ketersediaan aksesibilitas pada gedung UPT Perpustakaan Universitas Tadulako sudah ada, namun untuk standar ditinjau dari IFLA Checklist masih belum maksimal.

#### 4.2.3. Layanan bagi Pemustaka Difabel di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako

Layanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Kepala UPT Perpustakaan Universitas Tadulako mengatakan:

*“Layanan yang diberikan pustakawan terhadap pemustaka dilihat dari apa yang dibutuhkan pemustakanya sesuai dengan kebutuhannya, Tidak ada perbedaan dalam hal pelayanan terhadap pemustaka difabel dan normal”.*(Nurhayati, personal communication, 16 June 2022)

Dari hasil wawancara, terdapat satu difabel yang sering berkunjung ke perpustakaan yaitu difabel tunarungu, dimana difabel tersebut kesulitan dalam berbicara dan mendengar, dalam memberikan arahan tentang koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka difabel tersebut pustakawan menggunakan cara yaitu menuliskannya di sebuah kertas agar difabel tersebut paham. Ibu lin selaku koordinator layanan sirkulasi mengungkapkan:

*“Di sini, belum ada pustakawan yang memiliki keahlian dalam menggunakan bahasa isyarat sehingga membuat pustakawan menggunakan metode menulis saat berkomunikasi kepada pemustaka difabel tunarungu.”*(lin Novianti, personal communication, 17 June 2022)

Bapak Gede selaku koordinator bidang layanan teknis menambahkan apa yang diungkapkan oleh ibu lin yaitu:

*“Perlunya diterapkan pelayanan prima bagi pemustaka difabel namun kembali lagi, disini belum ada pustakawan yang memiliki keahlian khusus akan hal itu, jadi pustakawan memberikan layanan terbuka sama halnya dengan pemustaka lainnya hanya saja cara menyampaikan informasi yang sedikit berbeda”.*(I Gede Surata, personal communication, 21 June 2022)

Pengelola perpustakaan dalam melayani pemustaka difabel yaitu menggunakan sistem layanan terbuka, karena tidak ada perbedaan pustakawan dalam melayani pemustaka difabel dan normal, dimana semua pemustaka bebas memilih sendiri koleksi yang ingin dibaca.

Adapun jam buka yaitu dari hari senin-kamis jam 08:00 – 16:00 (istirahat jam 12:00 – 13:00), hari jumat jam 08:00 – 16:30 (istirahat jam 12:00 – 13:30). Pada layanan sirkulasi ini dilaksanakan secara otomatis mengikut dari perkembangan teknologi yang ada.

Dapat disimpulkan bahwa pustakawan dalam melayani pemustaka difabel di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako sesuai apa yang dibutuhkan pemustakanya dan pengelola perpustakaan menggunakan layanan terbuka dimana semua pemustaka bebas memilih sendiri koleksi yang ingin dibacanya.

#### 4.2.3.1. Kendala Pustakawan dalam Melayani Pemustaka Difabel Tunarungu

Adapun kendala yang dihadapi oleh pengelola perpustakaan dalam melayani pemustaka difabel tunarungu ialah kurangnya atau bahkan tidak adanya pustakawan yang memiliki keahlian khusus dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka difabel melalui bahasa isyarat. Dalam memberikan layanan informasi pada pemustaka difabel tunarungu, pustakawan kerap memberikan layanan tersebut dengan cara menuliskannya di buku dan jika pemustaka difabel tersebut kesusahan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan pihak pustakawan hanya mengarahkannya untuk menelusuri ke OPAC.

#### 4.2.3.2. Tanggapan Pemustaka Difabel Tunarungu Tentang Layanan Perpustakaan

Tunarungu adalah mereka yang mengalami gangguan pada organ pendengaran sehingga mengakibatkan ketidakmampuan mendengar, mulai dari tingkatan yang ringan sampai yang berat sekali yang diklasifikasikan kedalam kategori tuli atau kurang mendengar. Informan Rahmatia mengatakan:

*“Layanan yang diberikan pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako khususnya layanan informasi dan sirkulasi sangatlah baik, bahkan ruangan perpustakaan dilengkapi dengan ac dan jaringan internet (wifi) yang sangat baik, hanya saja jumlah koleksi yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako sangatlah kurang khususnya koleksi buku yang terkait pelajaran PG PAUD”.*(Rahmatia A Bahtiar, personal communication, 24 June 2022)

#### 4.2.4. Upaya Mengembangkan Pelayanan bagi Difabel

Aksesibilitas layanan perpustakaan bagi pemustaka difabel harus didukung oleh para pustakawan yang juga mendukung kebijakan inklusi. Pustakawan perlu memiliki wawasan baru tentang difabel, yaitu bahwa difabel adalah:

- 4.2.4.1. Manusia biasa yang harus dihargai, memiliki kesempatan dan hak-hak yang setara seperti manusia pada umumnya tanpa ada diskriminasi.
- 4.2.4.2. Individu-individu yang mampu membangkitkan harga dirinya, tidak malas, selalu bersungguh-sungguh dalam setiap usahanya serta mampu mengatasi hambatan dalam dirinya.
- 4.2.4.3. Pelayanan kepada pemustaka difabel merupakan upaya pemberdayaan dan peningkatan derajat kemanusiaan.

Ibu lin menjelaskan upaya yang perlu dikembangkan dalam melayani pemustaka difabel ialah:

*“Pustakawan perlu meningkatkan pemahamannya tentang difabelitas, inklusi dan sarana adaptif. Disamping itu, mereka harus memahami karakteristik difabel, dan mengetahui dengan baik cara bersikap dan berkomunikasi kepada difabel, sehingga memudahkan dalam berinteraksi dengan pemustaka difabel. Berbagai sarana adaptif telah menggunakan teknologi informasi, oleh karena itu harus dipersiapkan pustakawan yang ahli di bidang teknologi informasi agar dapat mengantisipasi permasalahan yang timbul”.*(lin Novianti, personal communication, 17 June 2022)

### 4.3. Pembahasan

#### 4.3.1. Fasilitas di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Menurut Standar IFLA

Ketersediannya fasilitas bagi difabel yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako mulai dari akses jalan, pintu masuk, meja sirkulasi, meja referensi, rak buku, toilet dan ruang baca semua sudah terpenuhi namun jika ditinjau dari standar yang dikeluarkan IFLA yaitu Checklis

masih belum maksimal. Masih ada beberapa fasilitas bagi difabel yang belum memenuhi standar IFLA yaitu toilet dan meja sirkulasi. Toilet dan meja sirkulasi belum bisa diakses dengan mudah oleh pemustaka tunadaksa atau pengguna kursi roda, akses pintu masuk yang masih standar seperti umumnya sehingga masih membutuhkan bantuan dari pustakawan dan pembatas pada meja sirkulasi yang begitu tinggi sehingga membuat pustakawan tidak mengetahui jika ada pemustaka pengguna kursi roda disitu.

#### 4.3.2. Kode Etik Pustakawan dalam Melayani Pemustaka Difabel

Dalam memberikan rasa nyaman kepada pemustaka khususnya pemustaka difabel, pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar sesuai dengan harapan pengguna perpustakaan. Cara pustakawan dalam memberikan rasa nyaman kepada pemustaka ialah dengan menyapa pemustaka yang datang ke perpustakaan, melayani dengan senyuman dan tutur kata yang baik serta membantu apapun yang dibutuhkan oleh pemustaka. Seperti yang tertera pada kode etik pustakawan tahun 2006 pada Bab 1 ketentuan umum pasal 2 disebutkan bahwa etika profesi pustakawan yang menjadi landasan moral yang dijunjung tinggi, diamalkan oleh setiap pustakawan. (Hermawan, 2006) Dalam melayani pemustaka, pustakawan harus mampu bersikap adil dalam melayani pemustaka normal dan difabel, pustakawan tidak pernah memilih bahkan membedakan dalam hal pelayanan kepada pemustaka. Informan bapak Gede mengatakan:

*“Setiap orang yang datang ke perpustakaan mendapatkan perlakuan yang sama. Pustakawan selalu memberikan layanan informasi kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan mengenai koleksi terbaru, tempat penyimpanan buku, dan sebagainya kecuali pada pemustaka difabel tunarungu”.* (I Gede Surata, personal communication, 21 June 2022)

Dari yang telah diungkapkan oleh informan tersebut, ada sedikit cara berbeda dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka difabel tunarungu yaitu pustakawan memberikan informasi tersebut melalui tulisan atau biasa disebut buku panduan agar pemustaka tunarungu paham karena pustakawan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako belum ada yang bisa menggunakan bahasa isyarat untuk berkomunikasi dengan pemustaka tunarungu. Jika pemustaka tunarungu kesulitan dalam mencari buku koleksi yang diinginkan, pustakawan akan mengarahkannya untuk mencari koleksi tersebut di OPAC (*Online Public Access Catalogue*).

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas yang telah disediakan bagi mahasiswa difabel di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako sudah memenuhi standar IFLA, meskipun masih perlu ditingkatkan agar dapat mencapai aksesibilitas maksimal. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka difabel tidak berbeda dengan pemustaka normal, kecuali pada pemustaka tunarungu yang kesulitan dalam berbicara dan mendengar. Dalam hal ini, pustakawan memberikan layanan informasi tertulis karena belum ada pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako yang memahami bahasa isyarat. Upaya yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi mahasiswa difabel adalah dengan mendukung perkembangan kampus yang inklusif.

## Daftar Pustaka

- Arumsari, D., & Krismayani, I. (2018). Analisis Aksesibilitas Gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya oleh Mahasiswa Difabel. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(3), 201–210.
- Aziz, S. (2014). *Perpustakaan Ramah Difabel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bagus, L. (2002). *Kamus Filsafat* (1st ed.). Jakarta: Gramedia.

- Coledrige, P. (1997). *Pembebasan Dan Pembangunan: Perjuangan Penyandang Cacat di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Sevqual Ke Libqual TM*. Jakarta: Sagung Deto.
- Hermawan, R., & Zen, Z. (2006). *Etika Kepustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- I Gede Surata. (2022, June 21). *Hasil Wawancara*.
- lin Novianti. (2022, June 17). *Hasil Wawancara*.
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2016). *Access to Libraries for person with Disabilities- Checklist*. IFLA: Netherlands.
- Kansil, C. S. T. (2000). *Hukum Tata Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lestari, E. P. (2017). *Aksesibilitas Perpustakaan Bagi Difabel Berdasarkan pada Standar Ifla di UPT. Balai Layanan Perpustakaan "Grhatama Pustaka" BPAD DIY (Masters, UIN Sunan Kalijaga)*. UIN Sunan Kalijaga, Depok. Retrieved from <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29122/>
- Nurhayati. (2022, June 16). *Hasil Wawancara*.
- Perpustakaan Nasional RI. *Standar Nasional Perpustakaan*. , (2011).
- Rahardjo, S. (2006). *Hukum di Indonesia*. Jakarta: Kompas.
- Rahmatia A Bahtiar. (2022, June 24). *Hasil Wawancara*.
- Republik Indonesia. *Undang-undang RI NO. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Ro'fah, A., & Muhrisun. (2010). *Inklusi pada Pendidikan Tinggi: Best Practices Pembelajaran dan Pelayanan Adaptif bagi Mahasiswa Difabel Netra*. Yogyakarta: Pusat Studi dan Difabel (PSLD) UIN Sunan Kalijaga.
- Suhartika, I. P. (2004). Implementasi Teknologi Informasi Sebagai Usaha Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan. *Majalah Online Visi Pustaka*, 6(2), 3.
- Suharto, E. (2008). *Penerapan Kebijakan Publik Bagi Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus: Pengalaman Departemen Sosial*. Presented at the Focused Group Discussion (FGD) "Kajian Penerapan Pelayanan Khusus (Service for Customers with Special Needs) pada Sektor Pelayanan Publik, Bogor. Bogor. Retrieved from <http://www.policy.hu/suharto/Naskah%20PDF/LANPelayananPublik.pdf>
- Sulistyo-Basuki. (1994). *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syafi, M. (2014). *Potret Difabel Berhadapan Dengan Hukum Negara*. Yogyakarta: Sigab.