

PENERAPAN RAMAH DIFABEL DALAM PELAYANAN PERPUSTAKAAN SASTRA MANGUTAMA

I Putu Suhartika¹, Kadek Aryana Dwi Putra², Ni Putu Premierita Haryanti³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: suhardharma@yahoo.com ¹,

aryanadwiputra@unud.ac.id ², premierita@unud.ac.id ³

ABSTRACT

Librarians deserve good service from the library. However, not all libraries have disabled-friendly services. This study aims to evaluate the disabled services provided for persons with disabilities at the Mangutama Literature Library, the Archives and Library Office of Badung Regency. The method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, field observations, documentation and literature study. Informants in this study were librarians and users of the Mangutama Literature Library, Badung Regency Archives and Library Office. The results showed that the service management for the disabled was not optimal, as seen from the unavailability of guiding blocks or special floor directions intended for the blind, the lack of special computers and special library materials for the disabled.

Keywords: *library service, disabled, sastra mangutama library*

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan menjadi jembatan bagi seseorang untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan baru. Informasi merupakan kebutuhan primer yang didapat dari perpustakaan dan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya (Daryono, 2018). Layanan perpustakaan harus siap dalam memberikan yang terbaik bagi penggunanya. Layanan harus memiliki unsur keterbukaan, kesederhanaan, keadilan merata, keamanan, efisiensi, ekonomis, kepastian, serta ketepatan waktu (Rifauddin, 2017). Kemerataan perpustakaan berarti setiap orang harus bisa mengakses layanan tersebut termasuk difabel. Layanan difabel di perpustakaan merupakan salah satu bentuk kepedulian terhadap hak-hak dasar pengguna difabel untuk mendapatkan akses yang sama terhadap informasi dan sumber daya yang tersedia di perpustakaan. Layanan ini penting

untuk membantu pengguna difabel dalam menemukan dan mengakses informasi yang dibutuhkan, serta menjadi salah satu cara untuk mewujudkan inklusi dan kesetaraan bagi pengguna difabel. Dalam konteks perpustakaan, komunikasi adalah suatu kebutuhan yang sudah pasti dan primer, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang memberikan fasilitas dan layanan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Perpustakaan harus menyediakan fasilitas dan layanan yang dapat diakses oleh pengguna difabel, seperti rampa, toilet khusus, dan sumber daya digital yang dapat diakses secara *online*. Perpustakaan perlu memberikan layanan dengan berbagai format, walaupun informasi tersebut memerlukan perlakuan khusus (Prabowo,

2015). Selain itu, layanan difabel di perpustakaan juga penting untuk memberikan kesempatan yang sama bagi pengguna difabel untuk menikmati dan mendapatkan manfaat dari fasilitas perpustakaan. Dengan adanya layanan khusus untuk pengguna difabel, perpustakaan dapat menjadi tempat yang aman dan nyaman bagi pengguna difabel untuk belajar, mencari informasi, atau hanya sekedar bersantai. Dengan demikian, layanan difabel di perpustakaan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan aksesibilitas dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan bagi semua pengguna, termasuk pengguna difabel.

Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung merupakan perpustakaan yang memiliki fasilitas untuk difabel. Penambahan layanan khusus difabel dilakukan agar difabel bisa menggunakan layanan perpustakaan. Beberapa fasilitas yang disediakan membantu para difabel untuk mengakses informasi. Sehingga dari latarbelakang tersebut, penulis ingin mengetahui layanan ramah difabel apa saja yang diterapkan oleh Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan kebutuhan bacaan masyarakat. Perpustakaan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna perpustakaan dimanapun berada (Kustanti & Ulfah, 2017). Layanan perpustakaan dapat berupa penyediaan sumber daya informasi, seperti buku, jurnal, atau database, serta penyediaan fasilitas yang mendukung kegiatan baca, seperti ruang baca dan akses internet. Layanan perpustakaan juga dapat berupa kegiatan-kegiatan pendukung, seperti pemrograman, pelatihan, atau layanan informasi langsung kepada

pengguna. Layanan perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat, serta terus berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan informasi masyarakat.

Peningkatan layanan perpustakaan dapat dilakukan melalui survei kebutuhan dan kemampuan masyarakat terhadap layanan perpustakaan. Selain itu perlu menyediakan sumber daya informasi yang lengkap, berkualitas, dan terus diperbarui sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Sumber daya informasi dapat berupa buku, jurnal, *database*, atau sumber daya digital yang dapat diakses secara *online*. Menyediakan fasilitas juga merupakan hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan perpustakaan seperti ruang baca yang nyaman, akses internet, dan fasilitas aksesibilitas bagi pengguna difabel. Fasilitas ini harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Melakukan promosi terhadap layanan perpustakaan melalui media sosial, situs *web* perpustakaan, atau media akan memberikan dampak yang positif terhadap jangkauan perpustakaan. Promosi ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan yang tersedia di perpustakaan, serta meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan perpustakaan.

2.2 Layanan Difabel di Perpustakaan

Difabel adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan seseorang yang memiliki keterbatasan dalam melakukan aktivitas sehari-hari, baik secara fisik, mental, atau sensorik. Keterbatasan ini dapat disebabkan oleh cacat, kelainan genetik, penyakit, atau kondisi medis lainnya. Difabel juga dapat disebabkan oleh usia lanjut atau difabel yang diakibatkan oleh kekerasan, trauma, atau bencana alam. Difabel akan memiliki keterbatasan dibandingkan dengan orang normal ketika berada di perpustakaan. Keterbatasan fisik dalam bergerak dan

mengakses fasilitas di perpustakaan, seperti tangga, pintu, dan rak buku. Selain itu dalam membaca tulisan biasa atau mengakses informasi yang disajikan secara visual akan kesulitan. Mengakses informasi digital atau teknologi yang tidak *user-friendly* bagi difabel akan menghambat difabel untuk mendapatkan layanan yang layak.

Layanan difabel di perpustakaan adalah layanan khusus yang disediakan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan kebutuhan bacaan bagi pengguna difabel. Dalam memenuhi kebutuhan pengguna difabel, kinerja petugas dalam melayani (*service of affect*) merupakan factor yang paling dominan (Rinawati et al., 2017). Layanan difabel ini dapat berupa penyediaan sumber daya informasi yang dapat diakses oleh pengguna difabel, seperti buku *braille*, *audio book*, atau *database* yang dapat diakses secara *online*. Selain itu, layanan difabel di perpustakaan juga dapat berupa penyediaan fasilitas aksesibilitas yang mendukung kegiatan baca bagi pengguna difabel, seperti rampa untuk kursi roda, toilet khusus, atau lift untuk mencapai lantai di atas. Layanan difabel ini harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna difabel, serta terus diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan informasi pengguna difabel.

2.3 Standar IFLA (International Federation of Library Association)

Standar IFLA pada artikle *Access to Libraries for person with disabilities* pada tahun (2005) tentang kelayakan layanan perpustakaan bagi difabel terbagi menjadi beberapa kategori seperti standar format media, akses fisik serta layanan komunikasi.

Standar yang berkaitan dengan format media yang seharusnya menjadi standar di layanan difabel. Perpustakaan seharusnya memiliki buku yang bisa berbicara, *video* dengan subtitel dan/atau bahasa isyarat, *e-book* yang dapat diakses.

Standar akses fisik yang bisa diterapkan di perpustakaan meliputi disediakan jalan khusus bagi pemustaka difabel netra, kursi roda dan disediakannya fasilitas toilet khusus difabel.

Selain itu diperlukan komunikasi yang baik oleh pustakawan terhadap pemustaka difabel meliputi informasi dalam bentuk rekaman audio, CD atau DVD, informasi *braille* serta informasi tentang perpustakaan yang dapat diakses melalui situs web.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data deskriptif dan menganalisis fenomena secara mendalam. Metode ini biasanya digunakan untuk mengungkap sikap, persepsi, atau opini responden tentang suatu permasalahan. Dalam penelitian ini, metode kualitatif dapat digunakan untuk melakukan wawancara observasi lapangan, dokumentasi dan studi kepustakaan. Informan pada penelitian ini berjumlah 3 orang yaitu 2 pustakawan dan 1 pengguna Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif untuk menemukan tema dan pola yang terkait dengan layanan difabel di perpustakaan.

4. PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Layanan Difabel Perpustakaan Sastra Mangutama

Penerapan layanan perpustakaan yang ramah difabel perlu diperhatikan, seperti cara pelayanan oleh pustakawan terhadap pengguna perpustakaan dan kondisi ruang baca. Penyelenggaraan layanan difabel terutama aksesibilitas menjadi poin utama agar para difabel mendapat kemudahan untuk mendapatkan hak yang sama dengan pengguna perpustakaan yang lain.

Berdasarkan standar IFLA terkait dengan standar format media, Perpustakaan Sastra Mangutama sudah menyediakan standar format materi antara lain yaitu format materi seperti buku *braille* serta rekaman dalam bentuk digital yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna difabel. Selain itu, perpustakaan juga menyediakan Komputer yang dapat dimanfaatkan serta bimbingan khusus dari pustakawan untuk membantu penyandang difabel dalam menggunakan komputer khusus tersebut. Teknologi berperan dalam membantu menyediakan layanan untuk para difabel. Namun, saat ini tidak banyak teknologi yang bisa diterapkan oleh Perpustakaan Sastra Mangutama. Hal ini dikuatkan oleh Khetarpal (2014), yang berpendapat bahwa teknologi sangat terbatas di negara-negara berkembang atau berpenghasilan rendah.



Gambar 1. Komputer Khusus Tunanetra

Komputer untuk penyandang difabel tunanetra dilengkapi *software* JAWS (*Job Acces With Speech*) yang merupakan perangkat lunak khusus berbentuk *screen reader* untuk memudahkan penyandang difabel dalam menetik suatu tulisan. Perpustakaan juga menyediakan buku *braille* dan CD rekaman suara untuk memenuhi kebutuhan informasi. Namun koleksi buku *braille* masih belung lengkap. Belum tersedianya *talking newspaper* dan *talking book*. Menurut Evmenova (2017) ketidakpuasan terhadap layanan perpustakaan bagi para

difabel karena sangat sedikit bahan pustaka yang telah ditranskripsikan dapat diakses dan dalam format alternatif. Sehingga perlu adanya alternatif format agar bisa diakses semua kalangan termasuk difabel.



Gambar 2. Koleksi buku *Brellie*

Standar layanan akses fisik menjadi kebutuhan dari pengguna difabel. Tersedianya layanan ramah difabel juga mewajibkan pihak perpustakaan untuk menyediakan akses fisik untuk pengguna perpustakaan penyandang difabel. Perpustakaan Sastra Mangutama sudah menyediakan beberapa akses fisik yaitu seperti jalan khusus yang dapat dilewati kursi roda serta jembatan khusus, selain itu toilet khusus difabel juga telah disediakan.



Gambar 3. Aksesibilitas Khusus Difabel Berkursi Roda

Komunikasi menjadi hal yang penting dalam prosen melayani pemustaka. Layanan perpustakaan yang ramah mengharuskan komunikasi terhadap pengguna perpustakaan

harus berjalan tanpa harus membedakan antar pengunjung. Staff perpustakaan harus mempunyai kemampuan khusus untuk berkomunikasi yang sesuai dengan kondisi difabel, ramah dan cekatan. Cara pustakawan di Perpustakaan Sastra Mangutama berkomunikasi masih sewajarnya dengan pengunjung perpustakaan pada umumnya. Untuk penyandang difabel menjadi hal yang berbeda dan perlu perlakuan khusus seperti menuntun arah jalan dari depan perpustakaan sampai ke ruangan baca, mengambilkan buku yang dibutuhkan pengunjung perpustakaan difabel dan membimbing cara pemakaian atau pemanfaatan fasilitas yang sudah disediakan.

4.2 Kendala dalam Penerapan Layanan Difabel

Keberhasilan penerapan layanan difabel tidak terlepas dari kendala yang dihadapi oleh pustakawan. Tidak semua kegiatan layanan dapat berjalan dengan lancar, seperti layanan difabel. Layanan difabel sudah beroperasi cukup lama, namun masih ditemukan kendala. Dari hasil wawancara terdapat beberapa kendala di dalam layanan difabel meliputi:

1. Kurang tersedianya fasilitas yang aksesibilitas difabel tunanetra misalnya lantai timbul (*guiding block*) sebagai petunjuk yang bisa membantu mengarahkan tunanetra.
2. Jumlah komputer khusus difabel masing minim serta kurangnya jumlah bahan pustaka seperti koleksi buku braille untuk memenuhi kebutuhan informasi pengunjung perpustakaan penyandang difabel tunanetra.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat kendala dalam melakukan kegiatan layanan difabel. Kendala tersebut disebabkan karena minimnya dukungan dana anggaran dari pemerintahan Kabupaten Badung yang diharapkan bisa melengkapi aksesibilitas fasilitas yang tersedia.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan tentang layanan difabel di perpustakaan Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung yaitu bahwa perpustakaan memiliki peran penting dalam menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai bagi difabel. Fasilitas aksesibilitas, komputer dan *braille*, layanan bantuan membaca, dan layanan informasi melalui teknologi adalah beberapa layanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan difabel. Program bimbingan dan sosialisasi juga perlu disediakan untuk meningkatkan kepekaan dan kepedulian masyarakat terhadap difabel. Namun, ada keterbatasan yang dialami oleh difabel di perpustakaan, seperti keterbatasan fisik, mental, atau akses informasi. Perpustakaan Sastra Mangutama sudah menyediakan beberapa akses fisik yaitu seperti jalan khusus yang dapat dilewati kursi roda dan toilet khusus difabel juga telah disediakan. Di perpustakaan ini baru memfokuskan koleksi bahan pustaka untuk melayani pengunjung difabel tunanetra. Beberapa kendala masih dialami perpustakaan untuk bisa meningkatkan layanan perpustakaan, kendala tersebut karena minimnya dukungan dana anggaran dari pemerintahan Kabupaten Badung.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryono. (2018). Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan. *Media Pustakawan*, 25(2), 25–31.
- Evmenova, A., Graff, H., & Behrmann. (2017). Providing access to academic content for high-school students with significant intellectual disability through interactive videos. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 32(1), 18–30.
- Irvall, B., & Skat Nielsen, G. (2005). *Access to libraries for persons with disabilities - CHECKLIST*. International Federation of Library Associations and Institutions.
- Khetarpal, A. (2014). Information and communication technology (ICT) and disability. *Review of Market Integration*,

- 6(1), 96–113.
- Kustanti, E., & Ulfah, F. (2017). Layanan Online Bahan Perpustakaan Nondigital di Pustaka. *Media Pustakawan*, 24(2), 16–24.
- Prabowo. (2015). BPAD Yogyakarta (Indonesia) Roles in Preserving the User's Access to the Forbidden Collection. *Prosiding CONSAL XVI, Bangkok Thailand*.
- Rifauddin, M. (2017). Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu di perpustakaan. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan Informasi Dan Kearsipan*, 5(1), 102–112.
- Rinawati, Lestari, E. S., & Albetoes, N. P. (2017). KEPUASAN MAHASISWA TUNANETRA TERHADAP LAYANAN DIFABEL CORNER DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA. *INKLUSI: Journal of Disability Studies*, 4(2), 240–270.