

PEMANFAATAN LAYANAN DIFABEL DI PERPUSTAKAAN SASTRA MANGUTAMA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BADUNG

Shafara Hagelinia Berlian Ariezona¹, Ni Putu Premierita Haryanti², A.A Bagus Surya Widya
Nugraha³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: shafaraariezona@gmail.com¹, premierita@unud.ac.id², aabasuwinu@unud.ac.id³

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the use of disabled services in Mangutama Literature Library, Department of Archives, and Library of Badung District. This research was made qualitative research with the Haberman analysis technique. The data collection techniques used in this study were library observations, interviewing, taking photos for documentary evidence, and literature review. The informants in this study are the Service Sector and Preservation, librarians, and library users with disabilities. The utilization of disabled services has not been maximized because many facilities and accessibility are not yet available. Such as adding special accessibility for the blindness that is special directions and a special floor (guiding block), adding the number of special computers, and adding a collection of special library materials for the disabled. The library is also expected to add a collection of talking newspapers and e-books that are friendly for the disabled.

Keywords: *disabled, disabled services, disabled services at the library*

1. PENDAHULUAN

Layanan perpustakaan merupakan penyediaan bahan pustaka atau sumber informasi bagi masyarakat, sehingga koleksi atau sumber informasi yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, aksesibilitas harus dapat menjangkau semua penyandang difabel sehingga dapat dimaknai sebagai tingkat kemudahan yang didapatkan oleh penyandang difabel untuk mendapatkan hak yang sama dengan pengguna yang lain. Kemudahan layanan perpustakaan

yang diberikan kepada penyandang difabel diantaranya kesamaan dalam bentuk kesempatan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, dan tentunya para pustakawan yang melayani penyandang difabel harus tahu apa yang dimaksud dengan penyandang difabel. Penyandang difabel mendapat kendala dan merasa sulit saat berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Istilah difabel sendiri merupakan akronim dari *differently abled people*. Sebelum itu para penyandang difabel dipandang tidak mempunyai potensi untuk berperan kepada kehidupan

bermasyarakat bahkan sangat sering dianggap sebagai beban masyarakat. Bahkan mereka sangat sering mendapat perlakuan kurang baik dan tidak adil dari berbagai daerah. Akibatnya penyandang difabel sering dipisahkan dari masyarakat umum, dari pendidikan maupun dari pihak keluarga. Meningkatnya jumlah pemustaka kaum difabel pada tingkat pendidikan merupakan tantangan yang besar bagi pengelola informasi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka kaum difabel. Oleh karena itu perpustakaan perlu menyediakan dan melengkapi sarana dan prasarana sehingga mereka mampu memenuhi kebutuhan informasi. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka difabel, perpustakaan tersebut harus lebih terbuka, dan memperbanyak fasilitas layanannya sehingga dapat menjadi perpustakaan yang ramah difabel. Ada banyaknya perpustakaan umum yang menyediakan layanan difabel, salah satunya Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung yang juga mempunyai layanan tambahan khusus bagi penyandang difabel khususnya tunanetra. Hal ini dilakukan agar kaum difabel tunanetra bisa menggunakan layanan perpustakaan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Layanan Perpustakaan

2.1.1 Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah suatu aktivitas anugerah jasa kepada pengguna

perpustakaan tanpa memandang latar belakang dari pengguna tersebut. Menurut Zen (2006:52-53) menyatakan bahwa, Layanan perpustakaan berkembang berdasarkan waktu ke waktu seiring menggunakan perkembangan kebutuhan pemakai. Perpustakaan secara aktif menunjukkan koleksi bahan pustaka kepada masyarakat atau pengguna perpustakaan. Sistem layanan perpustakaan supaya proses anugerah jasa berlangsung tertib dan cepat. Sistem layanan perpustakaan adalah mata rantai rangkaian aktivitas yg bekerjasama satu sama lain.

2.1.2 Tujuan Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan diselenggarakan agar segala kebutuhan yang pengguna butuhkan terutama informasi yang sempurna dan akurat yang didapat di perpustakaan, dimana perpustakaan menyediakan bahan pustaka serta sarana dan prasarana dalam penelusuran informasi. Kegiatan tersebut dilakukan agar tercapainya kepuasan yang didapatkan oleh pemustaka. Menurut Lasa (2007:170), menyatakan bahwa tujuan perpustakaan yaitu bahan kabar yang ada dapat dikelola oleh perpustakaan dan dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Serta bahan pustaka dapat terlacak siapa yang meminjamnya dan tercatat saat pengembaliannya yang direkam dalam system administrasi perpustakaan. Dan diperoleh data aktivitas perpustakaan terutama yg berkaitan menggunakan pemanfaatan koleksi.

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan suatu hasil yang diperoleh dengan cara melakukan perbandingan terhadap pandangan seorang pengguna terhadap layanan yang pengguna dapatkan dengan pelayanan yang mereka inginkan dari suatu hal baik itu pelayanan di perusahaan ataupun sebagainya. Menurut Supranto (2006:228), kualitas layanan ialah suatu kegiatan pemberian jasa yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai bentuk dari penampilan produk atau kinerja yang menjadi bagian utama dari strategi perusahaan agar suatu perusahaan meraih kualitas yang unggul dan berkesinambungan agar suatu perusahaan terus berkembang.

2.2.1 Evaluasi Kualitas Layanan

Melakukan penilaian terhadap kualitas dari suatu layanan perpustakaan mengacu pada keinginan dari pemustaka. Maka untuk memberikan suatu kepuasan dilakukan dengan memberikan layanan yang sempurna sesuai kebutuhan pemustaka itu sendiri. Mengukur tingkat keberhasilan dari suatu layanan dilakukan dengan kriteria frekuensi seperti tingkat peminjaman dan kepuasan dari pemustaka, sehingga harus sangat diperhatikan kebutuhan dan permintaan pemustaka oleh perpustakaan. Soeatminah (1992:129) tentang kualitas layanan yang baik atau tidak dilihat dari

bagaimana penggunaan layanan itu sendiri dimana layanan tersebut berhubungan langsung dengan pemustaka. Oleh sebab itu, organisasi apapun tak terkecuali perpustakaan harus memperhatikan layanan yang dimilikinya karena layanan tersebut sebagai tolak ukur bagi organisasi dalam membangun citra yang baik pada organisasi.

2.3 Sarana Prasarana Layanan Khusus

Disebutkan pada Permendikbud nomor 46 tahun 2014 yang menyebutkan dalam pasal 5 bahwa sarana prasarana dan layanan khusus yang sesuai dengan kebutuhan penyandang difabel, yaitu:

1. Label dibuat menggunakan tulisan *braille* dan informasi dalam bentuk suara,
2. Peta atau denah perpustakaan atau gedung dalam bentuk peta atau denah timbul,
3. Lerengan (*ramp*) untuk pengguna kursi roda,
4. Toilet atau kamar mandi untuk pengguna kursi roda,
5. Jalur pemandu (*guiding block*) di jalan atau koridor lingkungan perpustakaan,
6. Media dan sumber belajar.
7. Sarana peminjaman dan pengembalian koleksi yang adaptif.

2.4 Penyandang Difabel

Difabel merupakan sebuah istilah yang digunakan untuk seseorang yang

berkebutuhan khusus. Kata difabel berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata *different ability*. Istilah difabel digunakan sebagai kata yang mengganti istilah penyandang cacat yang memiliki nilai yang kurang baik dan lebih seperti membuat diskriminasi. Penyandang difabel didasarkan bahwa manusia tercipta dengan keistimewaan yang berbeda-beda.. *The United Nations (UN)* (2009) mendefinisikan difabel sebagai istilah umum yang dapat dipahami dari seseorang yang mempunyai gangguan fisiknya, mental, intelektual atau sensorik yang dalam interaksi menimbulkan berbagai hambatan sikap dan lingkungan, menghalangi partisipasi penuh dan efektif dalam kehidupan bermasyarakat.

2.4.1 Pengertian Difabel

Penyandang difabel merupakan orang yang mempunyai keterbatasan fisik sehingga mengalami kesulitan untuk beraktivitas dan sulit mengakses informasi untuk menunjang akademisnya, namun seorang difabel bukanlah tidak mampu melainkan hanya terbatasnya untuk melakukan aktivitas tertentu. Difabel menurut Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No. 4 Tahun 2012, menyatakan bahwa, Penyandang difabel ialah orang yang memiliki suatu kelainan, gangguan, kerusakan, atau tidak berfungsi suatu organ fisi, mental dan intelektual secara permanen sehingga dapat memberikan hambatan bagi

seorang difabel terhadap lingkungan sekitarnya.

2.5 Hak Penyandang Difabel

Sesuai dalam UU Nomor 8 tahun 2016 menyatakan bahwa ada hak yang dimiliki oleh penyandang difabel yaitu hak untuk hidup, privasi, pendidikan, bebas dari stigma, agama, aksesibilitas, kesejahteraan sosial, pendapatan, berkomunikasi, mendapatkan informasi, bebas tindakan diskriminasi, keadilan, keolahragaan, perlindungan dari bencana alam, pelayanan publik, rehabilitasi dan habilitasi, hidup mandiri, bebas berpendapat dalam kemasyarakatan, bebas pindah tempat maupun kewarganegaraan, dan bebas dari penyiksaan.

2.6 Koleksi Bahan Pustaka

Dalam kegiatan di perpustakaan pastinya ada koleksi bahan pustaka sebagai bagian dari kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna, koleksi, penyeleksian koleksi, perencanaan dan sumber daya koleksi, penyiangan koleksi, dan pemeliharaan koleksi. Menurut Kohar (2003:6) koleksi perpustakaan yaitu suatu koleksi yang berisi berbagai format dari suatu bahan pustaka, dengan mengikuti perkembangan dan sesuai kebutuhan dari pemakai perpustakaan seperti media rekam informasi.

2.6.1 Koleksi Layanan Difabel

Sarana yang penting untuk aksesibilitas informasi bagi penyandang disabilitas yaitu salah satunya sebuah Gedung. Dalam mengelola perpustakaan harus dilakukan dengan dua sudut pandang yaitu dari sudut pandang pemustaka umum dan dari pemustaka penyandang disabilitas. Dalam pengelolaannya beberapa hal diterapkan agar dapat dipahami juga oleh para difabel. Kebutaan atau ketunanetraan memiliki berbagai istilah dan pengertian. Menurut Hallahan, Daniel dan Kauffan (2009: 380) mengenai definisi ketunanetraan, bahwa tunanetra ialah orang yang memiliki ketajaman melihat 20-200, yang dimaksud penyandang ialah orang yang hanya dapat melihat objek dalam jarak 20 kaki atau 6m, semetara orang umum lainnya dapat melihat pada jarak 200 kaki atau 60m.

2.6.2 Koleksi Braille

Braille ialah suatu koleksi yang berisi titik timbul agar dapat dibaca melalui perabaan jari oleh seorang tunanetra. Braille tidaklah suatu bahasa melainkan suatu kode yang dapat disambungkan menjadi bahasa seperti bahasa Indonesia, Inggris, Jerman, dan sebagainya agar dapat terbaca ataupun ditulis. Membaca dan menulis dengan menggunakan braille sampai saat ini masih digunakan oleh seorang tunanetra baik di negara maju ataupun berkembang. Huruf braille merupakan alat modal terpenting dan dasar un-

tuk menulis ataupun membaca bagi penyandang tunanetra. menurut Efendi (49), mengatakan bahwa huruf braille tersusun dari enam titik, dua dalam posisi vertikal, dan tiga dalam posisi horizontal. Semua titik yang ditimbulkan dapat ditutup oleh satu jari sehingga memudahkan penyandang difabel tunanetra untuk membaca atau menulis huruf braille.

2.6.3 Sistematika Penggunaan Koleksi Buku Braille

Satuan dasar dari sistem tulisan ini disebut sel *braille*, di mana tiap sel terdiri dari enam titik timbul yaitu tiga baris dengan dua titik berposisi tiga vertikal dan titik horizontal. Keenam titik tersebut dapat disusun sedemikian rupa sehingga menciptakan 64 macam kombinasi dan titik tersebut diberi nomor tetap 1,2,3,4,5,6. Huruf *braille* di baca dari kiri ke kanan dan dapat melambangkan abjad, tanda baca, angka, tanda musik, simbol matematika dan lainnya. Ukuran huruf *braille* yang umum digunakan adalah dengan tinggi sepanjang 0.5 mm, serta spasi horizontal dan vertikal antar titik dalam sel sebesar 2.5 mm.

2.7 Standar IFLA

Perpustakaan umum sudah seharusnya mempunyai standar layanan yang sesuai agar dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Menurut standar IFLA dalam Jurnal *Access to Libraries for person with disabilities* (2005) kelayakan layanan perpustakaan untuk pemustaka

difabel terbagi menjadi tiga kategori, diantaranya yaitu standar format media, akses fisik, layanan dan komunikasi yaitu, Pertama, standar format media yang mencakup semua format komputer dan materi. Pada format komputer yang seharusnya menjadi standar di layanan difabel yaitu terdapat *keyboard* untuk pengguna ke-lainan motorik. Sedangkan pada format materi sebaiknya terdapat buku *braille*, *e-book*, *talking newspaper*, *talking book*, dan buku video. Kedua, standar akses fisik yang mencakup beberapa area khusus perpustakaan untuk pemustaka difabel yang perlu diperhatikan. Seperti disediakan jalan khusus bagi pemustaka difabel netra, kursi roda, tuli dan intelektual, disediakannya fasilitas toilet khusus difabel, adanya simbol atau tanda yang jelas untuk difabel mengakses informasi maupun saat pemustaka difabel menuju ke perpustakaan dari tempat parkir hingga masuk ke dalam perpustakaan. Ketiga, kemampuan petugas perpustakaan dalam hal komunikasi kepada pemustaka difabel.

3. METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu bertujuan untuk memahami sebuah fenomena yang terjadi pada suatu subjek seperti perilaku, motivasi, tindakan, persepsi dengan mendeskripsikan dalam tata Bahasa mengenai konteks khusus dengan metode alamiah. Dalam penelitian ini ada 4 informan diantaranya yaitu 2 pustakawan dan 2 pemustaka difabel.

Pertimangan informan di penelitian ini ialah yang memahami kondisi dan kebutuhan difabel, lalu berperan untuk membantu peneliti dalam menggali informasi lebih dalam. Sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu melalui data primer dan sekunder yaitu dilakukan observasi, wawancara dengan informan, melakukan dokumentasi langsung ke Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung, dan melakukan studi kepustakaan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan kualitatif herman, dimana peneliti melakukan tahap reduksi data dengan cara meringkas hasil wawancara dengan informan lalu disusun berbentuk suatu informasi dan disimpulkan berdasarkan hasil penelitiann.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kondisi Layanan Difabel Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Badung

Kondisi layanan perpustakaan pun perlu diperhatikan, seperti cara pustakawan melayani pengguna perpustakaan, kondisi ruang baca yang nyaman serta kelengkapan koleksi bahan pustaka. Salah satu penerima layanan di perpustakaan yaitu penyandang difabel, penyandang difabel akan mendapatkan layanan khusus difabel yang dibutuhkan di perpustakaan. Melihat kondisi penyandang difabel yang memiliki keterbatasan

fisik untuk mengakses ruangan dan informasi, pustakawan harus membimbing penyandang difabel dari depan perpustakaan hingga duduk di bangku baca.

4.2 Pemanfaatan Layanan Difabel Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Badung

Dalam penyelenggaraan layanan difabel, aksesibilitas harus mendapat jangkauan penyandang difabel sehingga penyandang difabel dapat kemudahan untuk mendapatkan hak yang sama dengan pengguna. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan informasi harus meningkatkan pelayanan yang aktif dan responsive kepada pemustaka, diantaranya koleksi bahan pustaka, aksesibilitas untuk kaum difabel serta pelayanan yang ramah difabel agar dapat dimanfaatkan sebaik mungkin untuk pengguna perpustakaan bagi penyandang difabel. Manfaat dari layanan difabel yaitu adanya komunikasi yang baik dan menyenangkan sehingga pengunjung perpustakaan merasa senang dan nyaman. Selain itu membuat layanan khusus difabel sebaik mungkin untuk penyandang difabel sebagai fasilitas dan aksesibilitas yang layak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa adanya diskriminasi atau perbedaan fisik. Maka dari itu perlu adanya standar untuk menjadikan pedoman dalam kegiatan layanan difabel mengikuti standar IFLA sejak tahun 2019.

4.2.1 Standar Format Media

Terkait minimnya fasilitas di perpustakaan untuk pengguna perpustakaan penyandang difabel, Perpustakaan sudah menyediakan standar format materi antara lain yaitu format komputer dan format materi. Pada format komputer sudah menyediakan fasilitas komputer khusus beserta keyboard, Selain itu dalam format materi juga sudah menyediakan buku braille dan CD rekaman suara untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam bentuk tulisan dan rekam suara.

4.2.2 Standar Akses Fisik

Akses fisik untuk pengguna perpustakaan penyandang difabel belum memenuhi standar IFLA akses fisik, namun sudah menyediakan jalan khusus untuk difabel berkursi roda dan toilet khusus difabel. Dari hasil observasi ditemukan kurangnya aksesibilitas untuk penyandang difabel untuk mengakses lingkungan perpustakaan, karena baru menyediakan layanan difabel untuk tunanetra seharusnya menyediakan *guiding block* atau lantai timbul untuk difabel tunanetra, namun tidak ditemukan adanya *guiding block*. Di Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung ini baru menyediakan aksesibilitas khusus difabel diantaranya jalan khusus kursi roda, komputer khusus, CD rekaman suara dan koleksi bahan pustaka khusus difabel.

4.2.3 Kemampuan Pustakawan dalam Hal Komunikasi

Menjadikan Perpustakaan bertugas melayani masyarakat dalam mencari informasi dengan fasilitas akses yang baik, koleksi bahan pustaka yang lengkap, layanan perpustakaan yang ramah dalam hal komunikasi antar pustakawan dengan pengunjung perpustakaan tanpa adanya perbedaan antar pengunjung. Tentunya pengunjung perpustakaan penyandang difabel yang berkunjung akan mendapatkan perlakuan atau layanan yang khusus untuk memudahkan mencari informasi. Kegiatan kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi didapatkan hasil yang sangat baik, seluruh pihak perpustakaan dari pustakawan maupun staff perpustakaan yang lain sangat paham, ramah, tanggap dan sigap untuk membantu pengunjung perpustakaan penyandang difabel untuk memenuhi kebutuhan informasi nya.

4.3 Kendala Dalam Kegiatan Layanan Difabel di Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Badung

Dalam rangkaian perpustakaan umum pastinya dilakukan kegiatan layanan perpustakaan untuk melayani pengunjung perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Namun tidak semua kegiatan layanan perpustakaan berjalan dengan lancar disetiap tahunnya, seperti layanan difabel.

Meskipun layanan difabel sudah beroperasi cukup lama, namun ditemukan beberapa kendala dalam kegiatan layanan tersebut. Kendala dalam kegiatan layanan difabel, didapatkan data bahwa adanya beberapa kendala di dalam layanan difabel yaitu, kurangnya fasilitas yang ramah untuk aksesibilitas difabel tunanetra, seperti belum tersedianya lantai timbul (*guiding block*), petunjuk arah khusus untuk difabel, jumlah komputer khusus difabel yang sangat minim, dan kurangnya jumlah bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi pengunjung perpustakaan penyandang difabel.

5. KESIMPULAN

Penyandang difabel adalah orang dengan keterbatasan dalam fisik, hal intelektual, mental dan sensorik dalam jangka waktu yang sangat lama untuk berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan sarana informasi, perpustakaan harus menyesuaikan diri dengan memberikan layanan yang bersifat aktif bahkan proaktif dengan menawarkan berbagai bentuk informasi yang inovatif kepada pemustaka, baik pemustaka umum maupun difabel. Pemanfaatan dari layanan difabel yaitu adanya komunikasi yang baik dan menyenangkan sehingga pengunjung perpustakaan merasa senang dan nyaman. Maka dari itu menggunakan standar IFLA untuk menjadikan pedoman dalam kegiatan layanan

difabel, diantaranya yaitu standar format media, akses fisik, layanan dan komunikasi.

Namun belum memenuhi kelengkapan fasilitas khusus dan kelengkapan koleksi bahan pustaka khusus difabel. Hal yang perlu diperhatikan di Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung dalam kegiatan layanan difabel yaitu belum tersedianya layanan difabel selain difabel tunanetra, di perpustakaan ini baru memfokuskan koleksi bahan pustaka untuk melayani tunanetra saja. Jika Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung hanya memfokuskan untuk difabel tunanetra saja seharusnya pihak perpustakaan menyediakan aksesibilitas terpenting bagi difabel tunanetra, seperti menyediakan petunjuk arah khusus untuk mengarahkan mereka berjalan agar tidak menyusahkan mereka dalam mengakses fasilitas lainnya.

SARAN

1. Dapat melengkapi koleksi bahan pustaka yang tidak lengkap
2. Menjadikan Perpustakaan Sastra Mangutama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung yang ramah dikunjungi pemustaka difabel.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Safrudin. (2014). *Perpustakaan Ramah Difabel: Mengelola Layanan Informasi bagi Pemustaka Difabel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Cassner M, Maxecy-Harris C and Anaya T (2011) Differently able: A review of academic library websites for people with disabilities. Behavioral and Social Sciences Librarian 30 (1):33-51.
- E. Kosasih. (2012). *Cara Bijak Memahami Anak Berkebutuhan Khusus.*, h.190-191.
- Hartono, Materi Pelatihan Dasar Baca Tulis Braille Untuk Orang Tua Anak Tunanetra, (Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya), h.1-2.
- Mohammad Efendi. (2009). *Pengantar Psikopedagogik Anak Berke-lainan.*, 49.
- Sulistyo Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Soetminah. (1992). *Pustakawan, Kepustakawanan, Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius.