

**PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS LAYANAN INKLUSIF
BAGI PEMUSTAKA TUNANETRA DI PERPUSTAKAAN UMUM CIKINI JAKARTA**

Bagas Agung Pratama¹, Dian Sinaga², Ute Lies Siti Khadijah³

^{1, 2, 3} Fakultas Ilmu Komunikasi / Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Padjadjaran

Article History

Received : 5-Juni-2024
Revised : 17-Juni-2024
Accepted : 05-Juli-2024
Published : 06-Juli-2024

Corresponding author*:

Bagas Agung Pratama

Contact:

bagas20002@mail.unpad.ac.id

Cite This Article:

Pratama, B. A., Sinaga, D. ., & Khadijah, U. L. S. . (2024). PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS LAYANAN INKLUSIF BAGI PEMUSTAKA TUNANETRA DI PERPUSTAKAAN UMUM CIKINI JAKARTA. Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 3(04), 31–38.

DOI:

<https://doi.org/10.56127/jukim.v3i04.1417>

Abstract: *This research explores the role of librarians in improving the accessibility of inclusive services for blind users at the Cikini Public Library Jakarta. Access to information for people with disabilities, especially the visually impaired, is often overlooked in library policy in Indonesia. Cikini Public Library Jakarta has committed to providing inclusive services with special facilities, such as a disability room equipped with assistive technology, braille reading materials, audiobooks, and digital devices. This research uses a qualitative approach with interview, observation, and documentation methods to collect in-depth data. The results showed that the library has adopted a collaborative strategy with the disability community and implemented a special training program for librarians to understand the needs of visually impaired users. Challenges faced include low interest in reading among patrons and misconceptions regarding inclusion services. However, the library and librarians' commitment to providing disability-friendly services, as well as ongoing training, has contributed to improved service quality and patron satisfaction. The Jakarta Cikini Public Library has succeeded in creating an inclusive and welcoming environment for all visitors, emphasizing the important role of librarians in bridging the information access gap and promoting inclusion in libraries. This research suggests increased promotion of inclusive services and the development of new programs to better support visually impaired users, as well as encouraging other libraries to follow the inclusive service model that has been implemented at Cikini Public Library Jakarta.*

Keywords: *The Role of Librarians, Accessibility of Inclusive Services, Visually Impaired Users*

Abstrak: Penelitian ini mengeksplorasi peran pustakawan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan inklusif bagi pemustaka tunanetra di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta. Akses informasi bagi penyandang disabilitas, khususnya tunanetra, seringkali diabaikan dalam kebijakan perpustakaan di Indonesia. Perpustakaan Umum Cikini Jakarta telah berkomitmen untuk menyediakan layanan inklusif dengan fasilitas khusus, seperti ruang disabilitas yang dilengkapi teknologi asistif, bahan bacaan braille, audiobook, dan perangkat digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan ini telah mengadopsi strategi kolaboratif dengan komunitas disabilitas dan mengimplementasikan program pelatihan khusus bagi pustakawan untuk memahami kebutuhan pemustaka tunanetra. Tantangan yang dihadapi termasuk rendahnya minat membaca di kalangan pengunjung dan kesalahpahaman terkait layanan inklusi. Namun, komitmen perpustakaan dan pustakawan dalam menyediakan layanan yang ramah disabilitas, serta pelatihan yang berkelanjutan, telah berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka. Perpustakaan Umum Cikini Jakarta berhasil menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua pengunjung, menegaskan pentingnya peran pustakawan dalam menjembatani kesenjangan akses informasi dan mempromosikan inklusi di perpustakaan. Penelitian ini menyarankan peningkatan promosi layanan inklusif dan pengembangan program-program baru untuk lebih mendukung pemustaka tunanetra, serta mendorong perpustakaan lain untuk mengikuti model layanan inklusif yang telah diterapkan di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta.

Kata Kunci: Peran Pustakawan, Aksesibilitas Layanan Inklusif, Pemustaka Tunanetra

PENDAHULUAN

Keterbatasan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas merupakan isu yang jarang mendapat perhatian dari para pemangku kebijakan, baik di tingkat nasional maupun regional. Di Indonesia, akses informasi dan pengetahuan untuk tunanetra masih sangat terbatas [1]. Perpustakaan, terutama perpustakaan umum, juga jarang yang menyediakan layanan inklusif bagi penyandang tunanetra.

Sementara, penyediaan layanan bagi penyandang disabilitas, termasuk tunanetra, merupakan salah satu indikator penting bagi perpustakaan dalam mencapai tujuan SDGs (*Sustainable Development Goals*) [2]. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka di mana pun mereka berada. Di era digital ini, perpustakaan dituntut untuk menjadi lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka dengan disabilitas, seperti tunanetra [3]. Jika informasi yang dibutuhkan pemustaka tidak tersedia di perpustakaan, tugas pustakawan adalah melakukan pencarian lebih lanjut melalui berbagai jaringan informasi dan fasilitas yang tersedia di era teknologi informasi dan komunikasi (TIK) [4]. Dengan demikian, peran pustakawan dalam masyarakat modern tidak hanya terbatas pada pengelolaan dan pemeliharaan koleksi bahan pustaka, tetapi juga mencakup penyediaan layanan yang inklusif dan aksesibel bagi semua pemustaka, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik.

Perpustakaan menawarkan beragam layanan kepada pengguna untuk mengakses informasi, termasuk sirkulasi, referensi, anak-anak, multimedia, dan pelayanan difabel. Pelayanan difabel diperuntukkan bagi pengguna dengan kebutuhan khusus, dengan koleksi dan fasilitas yang mendukung akses informasi sesuai kebutuhan mereka [5]. Penyandang disabilitas tunanetra, yang mengalami gangguan penglihatan mulai dari ringan hingga total, sering mengalami kesulitan dalam mengakses materi bacaan dan layanan perpustakaan yang ada [6].

Pemustaka tunanetra membutuhkan tingkat aksesibilitas yang lebih tinggi dan strategi layanan yang disesuaikan agar mereka dapat menggunakan sumber daya perpustakaan secara optimal [7]. Sebagai hasilnya, diperlukan usaha yang lebih besar untuk mendukung kegiatan membaca bagi mereka, termasuk dengan menyediakan layanan yang mudah dijangkau di perpustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang bahwa Perpustakaan Umum Cikini Jakarta adalah salah satu perpustakaan yang memberikan perhatian khusus terhadap aksesibilitas dan inklusivitas layanan bagi pemustaka tunanetra. Seiring perkembangannya, Perpustakaan Umum Cikini Jakarta telah melakukan sejumlah langkah untuk meningkatkan mutu layanan demi memenuhi kebutuhan pemustaka dan memberikan kepuasan informasi. Hal tersebut dibuktikan dengan perolehan penghargaan yang didapatkan oleh Perpustakaan Umum Cikini Jakarta dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) terbaik dalam kategori penyediaan sarana dan prasarana yang ramah untuk kelompok rentan. Perpustakaan Umum Cikini Jakarta terletak di Jln. Cikini Raya No. 73, Kompleks Taman Ismail Marzuki, Jakarta Pusat, tepatnya di Gedung Ali Sadikin. Perpustakaan Umum Cikini Jakarta menyediakan layanan inklusi dengan adanya ruang disabilitas yang terletak di lantai 5. Ruang ini dirancang untuk memberikan aksesibilitas dan kenyamanan bagi pengunjung dengan kebutuhan khusus. Dilengkapi dengan teknologi asistif, koleksi bahan bacaan yang diadaptasi, serta dukungan pustakawan yang terlatih, ruang disabilitas ini memastikan pemustaka disabilitas dapat terlayani dengan baik.

Sebagai salah satu lembaga di bawah naungan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta, Perpustakaan Umum Cikini Jakarta telah melangkah jauh dalam menyediakan layanan inklusif bagi masyarakat. Dengan koleksi bahan tercetak berupa braille, *audiobook*, dan *digitalbook*, serta fasilitas seperti komputer bicara, *file reader*, dan *audiobook player*, perpustakaan ini secara aktif terlibat dalam memenuhi kebutuhan khusus masyarakat.

Penelitian yang telah dilakukan sejalan dengan studi yang dilaksanakan oleh Aswi Malik Sholikhah dan Heni Setyaningsih (2015), bertujuan untuk mengeksplorasi peran pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta kepada mahasiswa tunanetra dalam mendukung proses pembelajaran mereka. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta kepada mahasiswa tunanetra telah memuaskan mereka. Fasilitas yang tersedia dinilai cukup baik dan efektif dalam mendukung pelayanan perpustakaan, sehingga dapat meningkatkan kinerja akademik mereka. Peran pelayanan perpustakaan dan sikap yang memuaskan dari petugas perpustakaan terhadap pemustaka difabel dapat berdampak pada minat mereka untuk berkunjung ke perpustakaan [8].

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat variasi dalam analisis aksesibilitas layanan inklusif di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta. Perbedaan tersebut mencakup lokasi kajian, pembahasan mengenai peran pustakawan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan inklusi bagi pemustaka tunanetra, serta metode pengumpulan data yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Dalam

pelaksanaannya, Perpustakaan Umum Cikini Jakarta telah melakukan berbagai upaya dan komitmen dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua pemustaka. Dengan menyediakan layanan yang aksesibel dan mendukung pemustaka tunanetra, perpustakaan ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan mereka tetapi juga memberdayakan pemustaka tunanetra untuk menjadi lebih mandiri dan aktif dalam kegiatan literasi.

Penelitian ini memiliki keunikan dalam menunjukkan dedikasi dan inovasi Perpustakaan Umum Cikini Jakarta dalam meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas layanan bagi pemustaka tunanetra. Dengan pendekatan yang komprehensif, perpustakaan ini tidak hanya menyediakan fasilitas fisik yang memadai, tetapi juga melibatkan pustakawan yang terlatih secara khusus dan mengembangkan program-program khusus untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan disabilitas visual. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti peran penting pustakawan dalam menjembatani kesenjangan akses informasi bagi pemustaka tunanetra, serta upaya mereka dalam mempromosikan kesadaran akan pentingnya inklusi dalam layanan perpustakaan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian tentang strategi pelayanan inklusif yang diterapkan oleh pustakawan di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta guna meningkatkan aksesibilitas layanan bagi pemustaka tunanetra. Kajian ini akan difokuskan pada upaya peningkatan aksesibilitas informasi bagi pemustaka tunanetra melalui pendekatan inklusif. Dalam kajian ini, penulis akan mengidentifikasi peran dan strategi yang diterapkan oleh staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi metode komunikasi yang digunakan, pelatihan yang didapatkan oleh staf dan pustakawan, serta kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memberikan gambaran yang mendalam dan terperinci mengenai Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Inklusif Bagi Pemustaka Tunanetra di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami konteks serta kompleksitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka, termasuk dinamika pelayanan yang terjadi di lingkungan perpustakaan tersebut.

Teknik pengumpulan data yang diterapkan mencakup pengumpulan dokumen berupa gambar dan teks, namun tidak mencakup data numerik. Tujuan dari penggunaan metode kualitatif adalah untuk memperoleh penjelasan yang lebih objektif dan mendalam mengenai data dan informasi yang akan dianalisis dalam kajian ini, terutama tentang pemanfaatan koleksi audiobook oleh pemustaka disabilitas tunanetra di Perpustakaan Jakarta. Selain itu, data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara dengan pihak terkait, studi literatur, dan dokumentasi kegiatan untuk mendukung pelaksanaan kajian ini. Dalam seluruh rangkaian proses kajian ini, penulis memulai pengumpulan data melalui kegiatan observasi secara hybrid. Observasi dilakukan dalam dua tahap, yaitu secara luring dan daring. Observasi luring dilakukan dengan mengunjungi lokasi objek penelitian di Perpustakaan Umum Jakarta, yang terletak di Jalan Cikini Raya No. 73, Jakarta Pusat. Sedangkan observasi daring dilakukan dengan melakukan riset dan analisis melalui situs web Perpustakaan Umum Cikini Jakarta di www.perpustakaan.jakarta.go.id serta akun Instagram @perpusjkt, yang digunakan sebagai media untuk menghimpun seluruh informasi dan data.

Pengamatan dan penelitian terhadap subjek dilakukan dari Februari 2024 hingga Maret 2024. Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan dan staf bidang layanan inklusi yang memahami informasi terkait tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawab mereka dalam layanan inklusi. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana peran pustakawan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan inklusif bagi pemustaka tunanetra di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta, sebagai upaya agar Perpustakaan Jakarta tetap eksis dalam memberikan layanan melalui inovasi dan adaptasi teknologi, serta terus aktif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, terutama di daerah DKI Jakarta.

Tahap selanjutnya adalah penulis melakukan wawancara dengan narasumber yang ahli di bidang layanan inklusi, termasuk seorang pustakawan dan staf di Bidang Layanan Inklusi di Perpustakaan Umum Jakarta. Wawancara ini dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian dari observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Selanjutnya, penulis mendokumentasikan kegiatan tersebut sebagai bukti pelaksanaan penelitian.

Tahap terakhir yang dilakukan adalah validasi data dan informasi. Pada tahap ini, penulis melakukan konfirmasi terhadap temuan di lapangan dengan merujuk pada studi literatur terkait subjek penelitian. Dalam proses ini, penulis juga menerapkan seluruh tinjauan pada pustakawan dan staf bidang layanan inklusi sebagai komponen utama yang menjadi fokus kajian penelitian.

Setelah mendapatkan semua data dan informasi yang diperlukan, dilakukan proses analisis data untuk kajian penelitian. Data ini diperoleh dari berbagai sumber dan teknik yang telah dilakukan, termasuk wawancara dengan narasumber, dokumentasi yang terekam baik secara lisan maupun tertulis, serta observasi lapangan. Teknik analisis data yang digunakan mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. [13].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan Umum Cikini Jakarta telah mengambil pendekatan yang difokuskan pada kebutuhan pengunjung, terutama bagi mereka yang memiliki disabilitas, dengan tujuan menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua pengunjung. Staf perpustakaan Cikini Jakarta bertekad untuk memberikan layanan akses yang mudah dan manajemen informasi yang efisien, terutama dalam mendukung kebutuhan pengunjung dengan disabilitas visual. Hal ini mencakup penerapan strategi layanan dan manajemen informasi yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan baik.

Strategi dan Peran Staf Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan

Di era di mana peran perpustakaan semakin penting sebagai pusat ilmu pengetahuan dan informasi, strategi yang diterapkan oleh staf perpustakaan dalam memberikan layanan menjadi faktor krusial untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung. Perpustakaan Umum Cikini Jakarta telah berhasil membuktikan keefektifannya melalui strategi kolaboratif dengan komunitas disabilitas, dimulai sejak tahun 2020 dengan berbagai acara, termasuk sesi daring dan tatap muka. Kerja sama ini membuka peluang untuk kegiatan inklusif, yang mendukung lebih banyak individu disabilitas dan menginspirasi mereka untuk mengunjungi perpustakaan.

Peneliti menekankan bahwa kerjasama antara pustakawan dan staf pendukung lainnya, kolaborasi, dan kerja sama sangat penting dalam mengembangkan layanan dan program-program unggulan yang optimal. Di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta, terdapat tiga staf yang bertugas khusus dalam layanan inklusi, dengan satu pustakawan dan dua staf lainnya yang melayani berbagai kelompok pengunjung, baik yang memiliki disabilitas maupun tidak. Penempatan staf ini dirancang untuk memberikan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung yang beragam, termasuk mereka yang memiliki disabilitas.

Peran kepala perpustakaan dan pustakawan memiliki signifikansi yang besar dalam pengembangan perpustakaan dan implementasi kebijakan, termasuk kebijakan inklusi. Mereka bekerjasama dalam merancang regulasi dan kebijakan, serta bertanggung jawab atas penerapannya dalam operasional harian layanan perpustakaan. Staf yang fokus pada layanan inklusi disabilitas memastikan aksesibilitas dan layanan inklusif dengan mengelola koleksi khusus dalam format braille dan *audiobook*, serta melakukan pengindeksan konten dari *audiobook*. Usaha inklusi ini mencakup pengorganisasian koleksi braille dan penyusunannya di rak-rak perpustakaan untuk mempermudah akses bagi pengguna, termasuk dalam administrasi dan mobilitas. Sementara staf layanan inklusi untuk non-disabilitas berpartisipasi dalam memperluas akses dan pelayanan inklusif dengan mendukung administrasi dan memberikan bantuan kepada pengunjung dengan berbagai jenis disabilitas lainnya. Tugas mereka juga termasuk memastikan fungsi peralatan seperti pemutar audio dan label braille, serta melakukan pengawasan rutin terhadap layanan. Melalui kerjasama dan kolaborasi antara staf perpustakaan, diciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua pengunjung, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman dan manfaat yang diberikan oleh layanan perpustakaan.

Menerima tanggapan langsung dari pemustaka dengan disabilitas penglihatan juga merupakan langkah kunci dalam memahami pengalaman mereka saat menggunakan layanan perpustakaan dan mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan inklusivitas. Salah satu strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan ini adalah melakukan wawancara langsung dengan mereka setelah kunjungan ke perpustakaan. Pendekatan ini telah terbukti efektif dan sangat berharga dalam memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan mereka.

Dengan demikian tindakan strategis dan komitmen yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Umum Cikini Jakarta dalam menyediakan layanan inklusi bagi disabilitas tidak hanya sebagai bagian dari upaya untuk

meningkatkan aksesibilitas informasi, tetapi juga menjadikan perpustakaan ini sebagai contoh utama dalam mempromosikan inklusivitas. Melalui kerja sama yang erat antara staf perpustakaan dan komunitas disabilitas, serta respons yang cepat terhadap umpan balik dari pengunjung, perpustakaan ini terus berusaha meningkatkan kualitas layanan untuk menciptakan pengalaman yang berarti bagi semua pengunjung.

Strategi Komunikasi Yang Dilakukan

Perpustakaan Umum Cikini Jakarta mengambil langkah proaktif dalam menghadapi tantangan inklusi bagi pengunjung tunanetra dengan menyediakan layanan yang inklusif dan ramah bagi semua, termasuk mereka yang memiliki disabilitas visual. Staf perpustakaan menerapkan strategi komunikasi yang didasarkan pada pemahaman dan praktik etika dalam berinteraksi dengan pengunjung tunanetra. Mereka berkomunikasi dengan cara yang sesuai dan menghormati kebutuhan individu, memperhatikan mobilitas, menggunakan bahasa yang sopan dan ramah, serta menyediakan label braille pada buku audio untuk memudahkan akses informasi.

Staf perpustakaan secara aktif berkomunikasi dengan pengunjung berkebutuhan khusus, memberikan informasi yang jelas tentang koleksi buku audio, dan memastikan fasilitas yang diperlukan tersedia dengan baik. Pengunjung dengan disabilitas akan diarahkan ke area yang tepat untuk reservasi, di mana mereka akan menerima bantuan dari staf keamanan dan layanan inklusi. Kolaborasi antara staf perpustakaan juga sangat penting untuk menerapkan kebijakan inklusi secara efektif, melibatkan mereka dalam semua tahap layanan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi.

Melalui komitmen dan kolaborasi ini, Perpustakaan Umum Cikini Jakarta menegaskan pentingnya mendukung aksesibilitas dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi semua pengunjung, termasuk mereka dengan disabilitas visual. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang tepat, perpustakaan menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua individu, sesuai dengan prinsip-prinsip etika dan kepekaan terhadap kebutuhan khusus setiap pengunjung.

Pelatihan Staf Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan ditentukan tidak hanya oleh koleksi bukunya, tetapi juga oleh kemampuan dan kesediaan staf dalam berinteraksi dengan pengunjung [14]. Agar perpustakaan tetap relevan dan kompetitif di era digital ini, penting bagi staf perpustakaan untuk terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Sebelum menjalankan tugas melayani penyandang disabilitas, staf perpustakaan Umum Cikini Jakarta mendapatkan pelatihan khusus. Pelatihan ini diselenggarakan berdasarkan kebutuhan dan dijadwalkan dengan mempertimbangkan tingginya aktivitas layanan serta jumlah pengunjung. Pelatihan tersebut diselenggarakan dalam bentuk *workshop* dan mencakup praktik langsung untuk memastikan staf dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dengan disabilitas secara efektif.

Semua staf perpustakaan menerima pelatihan tersebut karena mereka dapat ditugaskan ke berbagai divisi. Oleh karena itu, pelatihan sensitivitas dan pelatihan layanan umum seperti pelatihan layanan pelanggan yang unggul menjadi aspek krusial dalam pengembangan staf perpustakaan. Sebagai contoh, pelatihan sensitivitas terhadap pengunjung dengan disabilitas, khususnya mereka yang mengalami gangguan mental, serta pelatihan bahasa isyarat.

Staf layanan perpustakaan terlibat dalam pelatihan berkelanjutan untuk mendukung kebijakan inklusi, dengan fokus mempertahankan keterampilan dan kepekaan terhadap kebutuhan pemustaka disabilitas, terutama mereka yang tunanetra. Pelatihan ini dianggap penting karena kesadaran dan keterampilan bisa menurun seiring berjalannya waktu jika staf jarang berinteraksi dengan pemustaka disabilitas. Selain itu, pelatihan membantu staf menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya. Kepala layanan melakukan pemantauan dan evaluasi rutin melalui briefing bulanan untuk memastikan staf menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar ini mencakup penyambutan pemustaka saat kedatangan dan pelayanan selama kunjungan di perpustakaan, meskipun belum ada standar nasional yang diakui untuk perpustakaan.

Dengan demikian, pelatihan sensitivitas berkelanjutan dalam pelayanan inklusif di Perpustakaan Cikini Jakarta menjadi kunci untuk menjaga kualitas layanan perpustakaan yang inklusif. Integrasi pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh menjadi landasan untuk menjaga relevansi dan daya saing perpustakaan dalam memenuhi beragam kebutuhan pengunjung, termasuk mereka yang memiliki disabilitas.

Hambatan Staf Perpustakaan Dalam Memberi Pelayanan

Staf perpustakaan menghadapi beberapa tantangan dalam memberikan layanan yang optimal kepada pengunjung, salah satunya adalah sejumlah pengunjung yang hanya datang untuk melihat-lihat buku tanpa berniat untuk membaca, yang menunjukkan kesulitan dalam menggugah minat baca, terutama di kalangan pengunjung dengan disabilitas. Meskipun telah diterapkan berbagai strategi, seperti kolaborasi dengan komunitas, namun hanya sebagian kecil pengunjung yang akhirnya membaca buku setelah mengunjungi perpustakaan.

Tantangan operasional muncul ketika perpustakaan berusaha menyediakan layanan inklusif untuk pengunjung dengan disabilitas tunanetra. Adapun yang krusial adalah memastikan bahwa masyarakat memahami ruang layanan inklusi tersedia untuk semua, termasuk mereka yang memiliki disabilitas. Namun, tantangan utama adalah memastikan bahwa informasi ini dipahami dengan baik oleh masyarakat sehingga penggunaan ruangan oleh pengunjung disabilitas tidak dianggap mengesampingkan atau mengganggu pengunjung lainnya.

Dalam interaksi sosial, terutama ketika berkomunikasi dengan individu yang memiliki disabilitas, seringkali timbul hambatan tersendiri. Salah satu masalah utamanya adalah kekhawatiran akan menyakiti perasaan mereka. Kesalahpahaman dapat terjadi dengan mudah, dan penyesuaian dalam cara berkomunikasi sering memerlukan perhatian khusus dan kepekaan. Selain menghadapi tantangan dalam memberikan layanan, staf perpustakaan juga mengalami kesulitan. Banyak rekan kerja meremehkan layanan inklusi, menganggap mereka hanya bersantai tanpa melakukan pekerjaan. Meskipun kunjungan ke layanan inklusi tidak sebanyak yang lain, aktivitasnya sering kali padat, terutama saat menangani laporan kegiatan dan acara yang diadakan pada perayaan khusus.

Walaupun menghadapi hambatan dan tantangan, staf perpustakaan layanan inklusi di Perpustakaan Cikini, Jakarta, terus berupaya maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik kepada semua pengunjung, termasuk yang memiliki disabilitas. Komitmen ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan inklusivitas perpustakaan di masa mendatang.

KESIMPULAN & SARAN

Kesimpulan

Pendekatan inklusif yang diadopsi oleh Perpustakaan Umum Cikini Jakarta bertujuan untuk menciptakan lingkungan ramah bagi pengunjung dengan disabilitas, khususnya mereka yang memiliki disabilitas visual. Komitmen staf perpustakaan dalam menyediakan layanan akses yang mudah dan efektif telah terbukti melalui strategi kolaboratif, penempatan staf pada layanan inklusi, dan peran kepala perpustakaan dan pustakawan dalam pengembangan kebijakan inklusi.

1. Strategi Kolaboratif: Kolaborasi dengan komunitas disabilitas melalui beragam acara telah membuka peluang untuk kegiatan inklusif dan mendukung lebih banyak individu disabilitas mengunjungi perpustakaan. Penempatan tiga staf pada layanan inklusi di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta, dengan peran yang terpisah namun terintegrasi, memastikan aksesibilitas dan layanan inklusif yang efektif. Tanggapan cepat terhadap umpan balik dari pengunjung melalui wawancara langsung setelah kunjungan perpustakaan merupakan pendekatan efektif dalam memahami kebutuhan mereka dengan lebih baik.
2. Strategi Komunikasi: Strategi komunikasi yang inklusif, didasarkan pada pemahaman etika interaksi, memastikan pengunjung disabilitas visual mendapat informasi dengan jelas dan fasilitas yang dibutuhkan tersedia dengan baik.
3. Pelatihan Staf: Pelatihan sensitivitas dan keterampilan berkelanjutan bagi staf perpustakaan Umum Cikini Jakarta, memastikan bahwa mereka dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dengan disabilitas secara efektif dan menjaga kualitas layanan perpustakaan yang inklusif.
4. Hambatan dalam pelayanan: Meskipun dihadapkan pada beberapa hambatan, seperti kesulitan dalam mendorong minat membaca di antara pengunjung, serta tantangan operasional dan sosial, staf perpustakaan tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi semua pengunjung, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan inklusivitas perpustakaan di masa depan.

Dengan demikian, Perpustakaan Umum Cikini Jakarta diharapkan dapat terus berkembang sebagai institusi yang inklusif, memberikan akses yang setara bagi semua pengunjung, dan menjadi model bagi perpustakaan lain dalam memberikan layanan yang ramah disabilitas.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan inklusivitas, penulis menyarankan kepada Perpustakaan Umum Cikini Jakarta untuk melakukan beberapa langkah strategis berikut:

1. Meningkatkan Promosi Layanan Inklusif: Melakukan kampanye dan sosialisasi lebih luas mengenai layanan inklusif yang tersedia, baik melalui media sosial, website, maupun kegiatan langsung di komunitas-komunitas disabilitas. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan layanan oleh pengunjung tunanetra.
2. Mengembangkan Program Pelatihan Berkelanjutan: Terus mengembangkan program pelatihan berkelanjutan bagi staf perpustakaan dengan fokus pada keterampilan dan pengetahuan baru yang relevan dengan kebutuhan pengunjung disabilitas, serta peningkatan kemampuan dalam menggunakan teknologi asistif. Hal ini akan memastikan bahwa staf perpustakaan selalu siap memberikan layanan terbaik.
3. Meningkatkan Kolaborasi dengan Organisasi Disabilitas: Meningkatkan kolaborasi dengan berbagai organisasi dan lembaga yang bergerak di bidang disabilitas untuk menciptakan program-program yang lebih inklusif dan memperluas jangkauan layanan perpustakaan kepada masyarakat disabilitas.

Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan Perpustakaan Umum Cikini Jakarta dapat terus menjadi contoh perpustakaan yang ramah bagi pengunjung dengan disabilitas, serta mampu meningkatkan kualitas layanan yang inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. . Hakim Burachman and Wiyarsih, "Kompetensi Pustakawan dan Optimalisasi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pemustaka Difabel," J. Ikat. Pustak. Indones., vol. 3, no. 1, pp. 56–63, 2018.
- [2] N. R. W. Dwi Untari, Hariyah, "Pengembangan Perpustakaan Digital Bagi Tuna Netra Melalui Kerja Sama Lembaga Untuk Mendukung Tercapainya Sdgs," Visi Pustaka, vol. 20 No.3, no. August, pp. 219–227, 2018, doi: <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v20i3.61>.
- [3] A. A. Rahmayani, "Kajian Literatur Desain Perpustakaan Ramah Disabilitas," Fihris J. Ilmu Perpust. dan Inf., vol. 15, no. 1, p. 75, 2020, doi: 10.14421/fhrs.2020.151.75-96.
- [4] E. Kustanti and F. Ulfah, "Layanan Online Bahan Perpustakaan nondigital di PUSTAKA," Media Pustak., vol. 24, no. 2, pp. 16–24, 2017, [Online]. Available: <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/download/9/11>.
- [5] A. Purnamayanti and A. T. U. Putri, "Strategi Peningkatan Minat Baca Kelompok Tunanetra melalui Media Audiobook (Studi pada SLB-A Bina Insani Bandar Lampung)," ANUVA J. Kaji. Budaya, Perpustakaan, dan Inf., vol. 4, no. 1, pp. 109–117, 2020, [Online]. Available: <http://ejurnal.undip.ac.id/index.php/anuva>.
- [6] I. Rahmawati and T. T. Prabowo, "Evaluasi Layanan Difabel Tunanetra di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman," Media Pustak., vol. 26, no. 4, pp. 321–328, 2019.
- [7] Rinawati, E. Sri Lestari, and A. Pramoekti Narendra, "Kepuasan Mahasiswa Tunanetra terhadap Layanan Difabel Corner di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga," Inklusi J. Disabil. Stud., vol. 4, no. 2, pp. 239–270, 2017, doi: 10.14421/ijds.040205.
- [8] A. M. Sholikhah and H. Setiyaningsih, "Peranan Pelayanan Perpustakaan Dalam Membantu Keberhasilan Belajar Mahasiswa Tunanetra: Studi Kasus Di Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta," UNILIB J. Perpust., vol. 6, no. 1, pp. 24–31, 2015, doi: 10.20885/unilib.vol6.iss1.art4.
- [9] W. Wahyuni, "Transformasi Layanan Disabilitas pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era 4.0," JPUA J. Perpust. Univ. Airlangga Media Inf. dan Komun. Kepustakawanan, vol. 9, no. 2, p. 87, 2020, doi: 10.20473/jpua.v9i2.2019.87-91.
- [10] B. Irvall and G. S. Nielsen, "Access to libraries for persons with disabilities - Checklist," IFLA Prof. Reports, no. 89, p. No. 89, 1-17, 2005.
- [11] K. Masiani, "Peningkatan Kompetensi Staf Pengelola Perpustakaan Dalam Upaya Optimalisasi Pelayanan Terhadap Pemustaka," J. Pari, vol. 3, no. 2, p. 99, 2018, doi: 10.15578/jp.v3i2.6802.
- [12] H. Darmawan et al., Pedoman Pemberian Fasilitas Layanan Perpustakaan Bagi Penyandang Disabilitas, vol. 11, no. 1. 2023.

- [13] Samsu, Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. 2021.
- [14] Hazan and A. Mudassir, “MENJADI PUSTAKAWAN INKLUSIF,” J. Papyrus Sos. Humaniora, Perpust. dan Sains Inf., vol. 3, no. 5, pp. 1–8, 2024, doi: 10.59638/jp.v3i5.30.