TIK Ilmeu Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi	Vol. 9. No. 2, 2025 ISSN: 2580-3654 (p), 2580-3662(e) http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/index		
DOI: 10.29240/tik.v9i2.12038			
Submitted: 10-10-25	Revised: 26-10-25	Accepted: 10-11-25	Published: 01-12-25

Assertivitas Mahasiswa Berkebutuhan Khusus Dalam Mengakses Layanan Perpustakaan

***Ni Ketut Ayu Nirmala Dewi[1], Sri Rohyanti Zulaikha[2], Diyan Rizki Perdana[3]**
[12]Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
[3]Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional
Corresponding author: *nirmalacort@gmail.com

Abstract

This study aims to identify the level of assertiveness among students with special needs in accessing information services at the Library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. This research employed a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that students with disabilities demonstrate assertive behaviors through their ability to express information needs clearly, maintain self-respect while respecting others, and assertively decline requests that do not align with their comfort or capacity. Additionally, librarians implement several service strategies, including inclusive service training, the provision of accessibility facilities, managerial support, and the promotion of awareness among the academic community regarding disability-inclusive services. The study concludes that the assertiveness of students with disabilities grows alongside responsive services, supportive environments, and positive interactions between users and librarians. The implication of this research highlights the need to strengthen inclusive service policies, particularly in digital accessibility, enhance librarians' competencies in serving users with disabilities, and conduct regular evaluations to ensure that information needs of all users are equitably met.

Keywords: Assertive; Special Needs; Services; Library

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat assertivitas mahasiswa berkebutuhan khusus dalam mengakses layanan informasi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa difabel memperlihatkan karakteristik assertivitas melalui keberanian menyampaikan kebutuhan informasi, kemampuan menjaga penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan menolak secara tepat dalam situasi yang tidak sesuai dengan kenyamanan mereka. Selain itu, pustakawan menerapkan sejumlah strategi layanan seperti pelatihan layanan inklusif, penyediaan fasilitas aksesibilitas, dukungan manajemen, dan peningkatan kesadaran sivitas akademika terhadap pentingnya layanan ramah difabel. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa assertivitas mahasiswa difabel berkembang seiring dengan ketersediaan layanan yang responsif, lingkungan yang mendukung, serta interaksi yang positif antara pemustaka dan pustakawan. Adapun implikasi penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan kebijakan layanan inklusif berbasis aksesibilitas digital, peningkatan kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka difabel, serta evaluasi rutin terhadap fasilitas dan sistem layanan untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan informasi semua pemustaka tanpa terkecuali.

Kata Kunci: Assertivitas; Difabel; Layanan; Perpustakaan

Copyright remains with the author(s), who grant TIK ILMEU a non-exclusive right to publish the article under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC SA 4.0).

A. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan akses informasi bagi seluruh lapisan masyarakat dan berperan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, khususnya di bidang pendidikan (Endarti, 2022). Sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Pasal 38, setiap penyelenggara perpustakaan wajib menyediakan sarana dan prasarana sesuai standar nasional serta mengembangkan pemanfaatannya mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam konteks masyarakat Indonesia yang beragam, baik dari sisi budaya, ras, maupun kondisi fisik, perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang inklusif dan menghargai keberagaman.

Berdasarkan data BPS Tahun 2020, terdapat sekitar 22,5 juta penduduk penyandang disabilitas di Indonesia, sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 17 juta berada pada usia produktif. Bahkan dalam lingkup ASEAN, Indonesia tercatat memiliki jumlah penyandang disabilitas terbesar, yakni mencapai 45% dari total penyandang disabilitas di kawasan (Kemlu RI, 2019b). Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan besar dalam penyediaan layanan publik yang inklusif, termasuk dalam menjamin hak atas akses informasi di perpustakaan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas, termasuk mahasiswa berkebutuhan khusus, masih menghadapi hambatan dalam mengakses informasi dan layanan perpustakaan. Kastari (2020) menemukan bahwa pemustaka tunanetra di Perpustakaan SABDA Yogyakarta mengalami keterbatasan koleksi aksesibel, bahan pustaka yang belum terscan untuk screen reader, serta minimnya fasilitas pendukung. Pratama et al. (2024) juga menunjukkan hambatan berupa keterbatasan fasilitas, kurangnya pelatihan pustakawan, serta stigma dan rendahnya kesadaran lingkungan kampus mengenai kebutuhan mahasiswa difabel.

Di sisi lain, beberapa penelitian menyoroti peran perilaku interpersonal dalam kualitas layanan perpustakaan. Penelitian oleh Darmayanti, Barubara, & Purwaningtyas (2024) mengungkapkan bahwa perilaku asertif staf perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Asertivitas pustakawan terbukti mampu meningkatkan kejelasan komunikasi, ketegasan dalam batas kewenangan, dan kepuasan pemustaka. Temuan serupa ditunjukkan oleh Santoso (2018) yang menyatakan bahwa pustakawan dengan perilaku asertif mampu memberikan layanan yang lebih efektif dan responsif. Selain itu, Husna (2018) menegaskan bahwa asertivitas staf perpustakaan berperan penting dalam keberhasilan program liaison librarian karena keterlibatan staf dalam komunikasi aktif dengan pemustaka sangat bergantung pada kemampuan interpersonal mereka.

Meskipun demikian, penelitian mengenai asertivitas di perpustakaan selama ini lebih banyak berfokus pada pustakawan atau staf perpustakaan, bukan pada pemustaka, terutama mahasiswa berkebutuhan khusus. Padahal, kemampuan asertif mahasiswa difabel dalam mengakses layanan, misalnya kemampuan meminta bantuan, mengutarakan kebutuhan informasi, atau berkomunikasi dengan pustakawan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kesuksesan mereka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, masih terdapat *research* gap dalam kajian terkait perilaku asertif mahasiswa berkebutuhan khusus sebagai pengguna layanan perpustakaan.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat mahasiswa penyandang disabilitas sering menghadapi hambatan ganda: keterbatasan fisik atau indrawi dan hambatan psikososial seperti rasa enggan, takut mengganggu, atau kurang percaya diri ketika berinteraksi dengan pustakawan. Aspek-aspek tersebut belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya yang cenderung fokus pada aspek aksesibilitas fisik dan teknologi.

Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana tingkat assertivitas mahasiswa berkebutuhan khusus memengaruhi kemampuan mereka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Assertivitas Mahasiswa Berkebutuhan Khusus dalam Mengakses Layanan Perpustakaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan perpustakaan yang lebih inklusif, berkeadilan, serta mampu merespons kebutuhan seluruh pemustaka tanpa terkecuali. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penguatan kebijakan, pelatihan pustakawan, serta peningkatan fasilitas dan prosedur layanan yang ramah disabilitas di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai assertivitas mahasiswa berkebutuhan khusus dalam mengakses layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian mencakup seluruh mahasiswa difabel yang menjadi pemustaka aktif, dengan lima informan dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria: terdaftar sebagai mahasiswa difabel, pernah menggunakan layanan perpustakaan minimal dua kali dalam satu semester, mewakili kategori difabel seperti tunanetra, tunarungu, tunadaksa, maupun hambatan belajar ringan, serta bersedia menjadi partisipan. Pemilihan lima informan dianggap memadai untuk mencapai kedalaman data sesuai karakteristik penelitian kualitatif.

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi terhadap kebijakan layanan inklusif serta fasilitas perpustakaan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik, meliputi pengekodan awal terhadap transkrip wawancara dan catatan observasi, pengelompokan kode menjadi tema-tema utama, serta penafsiran tema untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai pola assertivitas dan hambatan yang dihadapi informan. Keabsahan data dijaga dengan meminta kembali konfirmasi dari para informan atas hasil sementara, membandingkan temuan dari berbagai teknik dan sumber, serta melakukan proses saling memberi masukan dengan rekan peneliti agar pemaknaan data lebih tepat. Penelitian ini juga mematuhi prinsip etika, yaitu meminta kesediaan informan secara sadar sebelum mengikuti penelitian, menjaga kerahasiaan identitas mereka, serta memastikan bahwa seluruh informasi yang diberikan hanya digunakan untuk keperluan ilmiah.

C. Hasil dan Pembahasan

Assertivitas dipahami sebagai kemampuan individu untuk menyampaikan pikiran, perasaan, serta kebutuhannya secara langsung dan jujur, namun tetap menghargai hak orang lain (Husna, 2018). Irwan & Novianty (2019) mengemukakan tiga ciri utama perilaku asertif, yaitu keberanian berbicara, penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan menolak secara tepat. Ketiga aspek ini ditemukan pada informan penelitian, dengan variasi pengalaman sesuai kondisi personal dan jenis disabilitas.

Keberanian Untuk Berbicara

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan telah menunjukkan keberanian dalam menyampaikan pendapat terkait layanan perpustakaan. Misalnya, Informan 1 menyatakan bahwa ia “berani menyampaikan kebutuhan seperti meminta buku digital atau bantuan pencarian koleksi”. Hal ini sejalan dengan konsep assertivitas yang menekankan kemampuan individu untuk mengungkapkan pikiran tanpa rasa takut atau cemas.

Informan 3 mengungkapkan bahwa keberanian berbicara sangat membantunya dalam menjalin komunikasi dengan pustakawan, terutama ketika membutuhkan bantuan menerjemahkan informasi tertulis. Temuan ini sesuai dengan Irwan & Novianty (2019) bahwa keberanian menyampaikan kebutuhan dapat memperkuat hubungan interpersonal. Informan juga menunjukkan kemampuan mempertahankan hak, misalnya Informan 2 menyatakan bahwa ia selalu "mengadvokasi hak untuk mendapatkan layanan yang setara dan tidak dibeda-bedakan".

Temuan ini mengindikasikan bahwa pemustaka difabel di UIN Sunan Kalijaga telah menerapkan assertivitas dalam keberanian menyampaikan kebutuhan, dengan tetap menjaga penghormatan kepada pustakawan. Data ini sejalan dengan penelitian Darmayanti et al. (2024) yang menyebutkan bahwa interaksi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Penghargaan Terhadap Diri Sendiri Dan Orang Lain

Aspek kedua assertivitas terlihat dari kemampuan informan untuk menghargai diri sendiri *(self-esteem)* serta menghormati orang lain. Informan 4 menyampaikan bahwa "percaya diri itu penting, karena kalau tidak percaya diri, kita sulit bicara apa yang kita butuhkan". Informan 1 menegaskan bahwa ia merasa dihargai ketika pustakawan merespon kebutuhannya dengan baik, dan hal tersebut meningkatkan rasa percaya diri untuk terus aktif menggunakan layanan perpustakaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Irwan & Novianty (2019) bahwa penghargaan terhadap diri sendiri merupakan fondasi perilaku asertif.

Penghargaan terhadap orang lain juga tampak ketika informan menyampaikan kebutuhan mereka tanpa menuntut secara berlebihan. Mereka tetap menjaga kesopanan, tidak menyudutkan pustakawan, dan memahami keterbatasan layanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa assertivitas tidak bersifat agresif, tetapi menempatkan hak diri dan hak orang lain secara seimbang sebagaimana ditegaskan dalam teori Husna (2018).

Kemampuan Menolak

Aspek ketiga assertivitas adalah kemampuan untuk menolak permintaan atau situasi yang tidak sesuai, yang ditemukan pada hampir semua informan. Informan 5 mengungkapkan bahwa ia "pernah menolak permintaan teman untuk membacakan buku dalam waktu lama karena merasa tidak sanggup". Ia menyampaikan penolakan secara sopan, memberikan alasan singkat, serta menawarkan solusi lain.

Kemampuan menolak secara asertif mendukung kesehatan psikologis dan hubungan sosial pemustaka difabel. Untuk memperjelas makna kalimat yang sebelumnya dianggap tidak jelas oleh editor, maka bagian berikut telah diperbaiki. Pemustaka difabel yang mampu menyatakan penolakannya dengan jelas dan tanpa nada agresif cenderung memiliki hubungan sosial yang lebih sehat. Ketika mereka dapat mengekspresikan ketidaksetujuan secara terbuka namun tetap menghormati orang lain, hal ini menciptakan pola komunikasi yang lebih jujur, nyaman, dan saling menghargai.

Strategi menolak yang ditemukan di lapangan mencakup: menyampaikan kata "tidak" secara jelas, memberi alasan singkat bila diperlukan, menawarkan alternatif waktu lain, serta menjaga bahasa tubuh tetap positif. Strategi ini sejalan dengan Irwan & Novianty (2019) yang menekankan bahwa kemampuan berkata "tidak" merupakan bagian penting dari assertivitas yang sehat.

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga melalui Difabel Corner (DC) dan koordinasi dengan Pusat Layanan Difabel (PLD) menyediakan layanan pendukung seperti relawan pembaca, konversi teks ke audio, dan pendampingan akses koleksi. Informan 1 dan 5 menyampaikan bahwa keberadaan relawan membuat mereka merasa lebih leluasa dalam

mengungkapkan kebutuhan, karena relawan membantu menerjemahkan situasi layanan yang mungkin sulit diakses secara mandiri. Temuan ini menunjukkan bahwa assertivitas mahasiswa berkebutuhan khusus didukung oleh lingkungan layanan yang inklusif. Hal ini sejalan dengan penelitian Kastari (2020) dan Pratama et al. (2024) yang menegaskan bahwa fasilitas aksesibel dan komunikasi responsif dari pustakawan berpengaruh besar terhadap keberanian pemustaka difabel dalam menyatakan kebutuhan. Beberapa hal kegiatan pelaksanaan yang dilakukan oleh pustakawan yaitu:

Pelatihan Pustakawan

Seorang pustakawan sangat penting dalam meningkatkan kemampuan mereka untuk melayani pemustaka berkebutuhan khusus. Beberapa aspek pelatihan yang telah dilakukan ialah:

1. Kesadaran tentang disabilitas, seorang pustakawan yang bertugas di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah memahami berbagai jenis disabilitas dan cara berinteraksi dengan individu yang memiliki kebutuhan khusus. Hal ini dikatakan oleh pihak pustakawan yang telah mengikuti pelatihan mencakup pemahaman tentang disabilitas fisik, sensorik, kognitif, dan psikologis seperti pelatihan Bahasa isyarat. Sehingga dalam hal ini pemustaka dapat dilayani dengan baik oleh pustakawan yang ahli dalam bidangnya.



Gambar 1. Pelatihan Bahasa Isyarat
Sumber: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

2. Komunikasi efektif, pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah menerapkan teknik komunikasi yang tepat kepada pemustaka penyandang disabilitas, termasuk penggunaan bahasa yang inklusif dan cara menjelaskan informasi dengan jelas dan mudah dipahami. Sehingga dalam hal ini pemustaka yang menyandang tuna rungu atau tuna wicara dapat dilayani dengan baik sehingga pemustaka telah terpenuhi kebutuhan informasi yang diharapkan



Gambar 2. Komunikasi Inklusif Pustakawan dan Pemustaka
Sumber: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Penyediaan Fasilitas Aksesibilitas

Perpustakaan harus memastikan bahwa fasilitas yang ada mendukung aksesibilitas bagi semua pemustaka. Hal ini mencakup kepada fasilitas fisik, penyediaan jalur akses seperti *guiding blocks* dan ramp untuk memudahkan mobilitas penyandang disabilitas, maupun teknologi asistif yaitu menyediakan perangkat lunak dan perangkat keras yang membantu penyandang disabilitas dalam mengakses informasi, seperti pembaca layar dan buku dalam format Braille.



Gambar 3. Fasilitas Penyandang Disabilitas
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga telah menyediakan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pemustaka difabel, khususnya penyandang tunanetra. Fasilitas tersebut meliputi koleksi buku Braille, *e-book*, akses jalan bagi mahasiswa difabel, serta ruang *Difabel Corner* (DC) yang dikembangkan melalui kerja sama dengan Pusat Layanan Difabel (PLD). Secara fisik, sebagian besar informan menyatakan kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia. Namun, ketersediaan koleksi digital masih menghadapi kendala, terutama karena sebagian *e-book* belum dapat diakses secara terbuka dan belum seluruhnya kompatibel dengan teknologi pembaca layar. Selain itu, pemustaka tunanetra mengalami kesulitan dalam menemukan ringkasan bacaan yang dibutuhkan. Temuan ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas belum sepenuhnya menjamin kesetaraan akses informasi apabila tidak disertai dengan prinsip aksesibilitas dalam pengelolaan sumber daya digital.

Persoalan tersebut sejalan dengan penelitian Ayoung et al. (2021) yang menemukan bahwa perpustakaan perguruan tinggi masih menghadapi hambatan dalam menyediakan akses informasi bagi penyandang disabilitas, terutama keterbatasan format informasi alternatif dan kurangnya pemahaman staf mengenai hak akses informasi. Sementara itu, Alabi dan Mutula (2020) menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi asistif, seperti *screen reader*, untuk memungkinkan mahasiswa tunanetra mengakses informasi secara lebih mandiri. Dengan demikian, aksesibilitas koleksi digital tidak cukup dinilai berdasarkan jumlah *e-book* yang tersedia, tetapi juga berdasarkan kompatibilitas format dokumen dengan teknologi asistif yang digunakan pemustaka.

Lebih lanjut, Potnis dan Mallary (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi asistif oleh mahasiswa difabel berkaitan dengan manfaat praktis yang mereka peroleh, terutama dalam meningkatkan literasi informasi dan menyelesaikan tugas akademik. Hal ini memperlihatkan bahwa keberadaan teknologi dan sumber informasi baru memberikan nilai ketika benar-benar membantu pemustaka menjalankan aktivitas akademiknya. Dalam konteks penelitian ini, kendala akses terhadap *e-book* dan ringkasan bacaan menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan sumber informasi dan kemampuan pemustaka untuk memanfaatkannya. Oleh karena itu, pengembangan layanan

perpustakaan inklusif perlu diarahkan pada penyediaan koleksi digital yang aksesibel, penggunaan format dokumen yang kompatibel dengan pembaca layar, serta penyediaan informasi bibliografis dan ringkasan bacaan dalam format yang dapat diakses oleh penyandang tunanetra.

Dukungan manajemen

Dukungan manajemen perpustakaan merupakan faktor penting dalam memastikan keberlanjutan penyelenggaraan layanan inklusif. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, dukungan tersebut tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga melalui kebijakan, pengalokasian sumber daya, pengembangan kompetensi pustakawan, dan mekanisme evaluasi layanan. Berdasarkan hasil wawancara, dukungan manajemen Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terlihat melalui penyediaan ruang *Difabel Corner* (DC), pendampingan relawan, serta kerja sama dengan Pusat Layanan Difabel (PLD). Informan 1 menyampaikan bahwa keberadaan ruang tersebut memberikan kenyamanan dalam kegiatan belajar dan diskusi, termasuk ketika membutuhkan bantuan untuk membaca dan menemukan koleksi. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen telah diwujudkan melalui penyediaan fasilitas sekaligus pendampingan yang membantu pemustaka difabel memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dukungan tersebut juga terlihat melalui tersedianya mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan, seperti kotak saran dan kanal pengaduan daring melalui platform MAMAKE. Meskipun informan belum pernah menggunakan fasilitas tersebut, keberadaannya memperlihatkan adanya upaya perpustakaan untuk menyediakan saluran komunikasi antara pengelola dan pemustaka. Dalam perspektif pengelolaan layanan inklusif, mekanisme umpan balik menjadi penting karena memungkinkan kebutuhan dan hambatan yang dialami pemustaka difabel diidentifikasi sebagai dasar perbaikan layanan.

Penelitian Alu dan King (2024) memperlihatkan bahwa keberadaan kebijakan disabilitas memiliki peran penting dalam mengarahkan penyediaan fasilitas, layanan, dan sumber daya bagi mahasiswa difabel. Penelitian tersebut menemukan bahwa ketiadaan kebijakan disabilitas pada sejumlah perpustakaan perguruan tinggi di Ghana berkaitan dengan terbatasnya akses terhadap fasilitas fisik, situs web perpustakaan, katalog daring, basis data, serta teknologi asistif. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan inklusif membutuhkan landasan kebijakan yang jelas agar penyediaan fasilitas tidak berlangsung secara parsial, melainkan menjadi bagian dari sistem pengelolaan perpustakaan.

Selain kebijakan, penguatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi bagian dari dukungan manajemen. Brannen et al. (2017) menekankan pentingnya pelatihan staf dan program penjangkauan dalam meningkatkan kualitas layanan bagi penyandang disabilitas. Sejalan dengan itu, Matsudo et al. (2025) menemukan bahwa penyelenggaraan dukungan bagi mahasiswa difabel di perpustakaan perguruan tinggi Jepang melibatkan pelatihan, kolaborasi antardepartemen, pertukaran informasi, dan penyesuaian layanan berdasarkan kebutuhan individual mahasiswa. Dengan demikian, dukungan manajemen tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas, tetapi juga kemampuan organisasi membangun sistem kerja yang responsif terhadap kebutuhan pemustaka difabel.

Meningkatkan kesadaran masyarakat melalui pendidikan pengguna

Peningkatan kesadaran mengenai inklusi dan aksesibilitas merupakan bagian penting dalam pengembangan perpustakaan yang responsif terhadap kebutuhan pemustaka difabel. Salah satu upaya yang dilakukan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah menyelenggarakan pendidikan pengguna (*user education*) untuk memperkenalkan layanan dan fasilitas yang tersedia bagi mahasiswa difabel. Kegiatan tersebut dilaksanakan berdasarkan jadwal yang membedakan layanan bagi pemustaka umum dan

mahasiswa penyandang disabilitas. Melalui kegiatan ini, mahasiswa difabel memperoleh pemahaman mengenai penggunaan fasilitas perpustakaan, termasuk prosedur peminjaman dan pengembalian buku secara mandiri. Pendidikan pengguna dengan demikian tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengenalan fasilitas, tetapi juga sebagai proses pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan dan kemandirian pemustaka dalam memanfaatkan sumber informasi.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Matsudo et al. (2025) yang menunjukkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi di Jepang mengembangkan dukungan bagi mahasiswa difabel melalui lokakarya pencarian informasi, pelatihan, dan pendampingan yang disesuaikan dengan kebutuhan individual. Upaya tersebut diarahkan untuk mendorong kemandirian mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan. Sementara itu, Seelmeyer (2024) menekankan pentingnya program orientasi dan pengenalan layanan perpustakaan bagi mahasiswa difabel, termasuk pengenalan layanan langsung maupun digital. Hal ini memperlihatkan bahwa pendidikan pengguna merupakan bagian dari strategi perpustakaan untuk memastikan mahasiswa difabel memahami hak, fasilitas, dan sumber daya yang dapat mereka manfaatkan.

Selain meningkatkan pemahaman pengguna difabel, pendidikan mengenai disabilitas juga perlu diarahkan kepada pustakawan dan pemustaka umum. Ayoung et al. (2021) menunjukkan bahwa keterbatasan pengetahuan staf mengenai kebutuhan dan hak penyandang disabilitas menjadi salah satu hambatan dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan yang inklusif. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran tidak seharusnya hanya dibebankan kepada mahasiswa difabel sebagai penerima layanan, tetapi juga perlu menjadi tanggung jawab organisasi perpustakaan dan seluruh komunitas akademik. Pendidikan mengenai etika berinteraksi, pemahaman terhadap kebutuhan aksesibilitas, dan penghormatan terhadap kemandirian difabel dapat membantu membangun lingkungan perpustakaan yang lebih inklusif.

Dengan demikian, pendidikan pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga memiliki dua dimensi penting, yaitu penguatan kapasitas pemustaka difabel dalam memanfaatkan layanan secara mandiri dan peningkatan kesadaran komunitas perpustakaan terhadap prinsip inklusivitas. Namun, pelaksanaan pendidikan pengguna masih perlu dikembangkan agar tidak hanya berorientasi pada pengenalan fasilitas dan prosedur layanan, tetapi juga mencakup pemahaman mengenai hak akses informasi, penggunaan teknologi asistif, serta pengembangan budaya interaksi yang menghargai keberagaman kemampuan pemustaka.

D. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa assertivitas mahasiswa berkebutuhan khusus dalam mengakses layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tercermin melalui kemampuan menyampaikan kebutuhan secara jelas, menjaga penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain, serta menyatakan penolakan secara tepat. Temuan lapangan memperlihatkan bahwa dukungan fasilitas seperti Difabel Corner, layanan pendampingan relawan, dan responsivitas pustakawan berkontribusi pada tumbuhnya perilaku asertif tersebut. Meski demikian, hambatan masih ditemukan pada aspek aksesibilitas koleksi digital yang belum sepenuhnya kompatibel dengan teknologi pembaca layar. Dengan demikian, penguatan kebijakan manajemen terkait pengadaan koleksi digital dan evaluasi layanan inklusif secara berkala diperlukan untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pemustaka difabel secara menyeluruh.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih mendalam hubungan antara perilaku asertif mahasiswa berkebutuhan khusus dengan kualitas layanan inklusif di perpustakaan perguruan tinggi. Kajian dapat diarahkan pada faktor-faktor yang

memengaruhi pembentukan perilaku asertif, baik dari aspek individu, lingkungan sosial, maupun dukungan kelembagaan. Selain itu, perlu dilakukan penelitian mengenai aksesibilitas koleksi digital, khususnya kompatibilitas sumber informasi dengan teknologi pembaca layar serta kebutuhan pengguna dengan ragam disabilitas yang berbeda. Penelitian mendatang juga dapat mengeksplorasi efektivitas layanan pendampingan relawan, keberadaan fasilitas khusus seperti Difabel Corner, dan responsivitas pustakawan dalam mendorong kemandirian pemustaka difabel.

Referensi

A Alimi, T., Achmad, A., Rochmah, A., & Fahmi, M. (2019). Penerapan Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Perpustakaan MTs Al Ibrohimi Manyar Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, *1*(1), 1–26. https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.1-26

Alabi, A. O., & Mutula, S. M. (2020). Digital inclusion for visually impaired students through assistive technologies in academic libraries. *Library Hi Tech News, 37*(2).

Alu, A. A., & King, L. (2024). Disability policies to guide the provision of facilities, services and resources to students with disabilities: The case of ten Ghanaian academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship, 50*(6), 102970.

Ayoung, D. A., Baada, F. N.-A., & Baayel, P. (2021). Access to library services and facilities by persons with disability: Insights from academic libraries in Ghana. *Journal of Librarianship and Information Science, 53*(1).

Brannen, M. H., Milewski, S., & Mack, T. (2017). Providing staff training and programming to support people with disabilities: An academic library case study. *Public Services Quarterly, 13*(2).

Darmayanti, L., Barubara, A. K., & Purwaningtyas, F. (2024). Pengaruh perilaku asertif staf perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo. *Tadwin Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 5*(1), 51–69.

Endarti, S. (2022). Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, *2*(1), 23–28. https://doi.org/10.24821/jap.v2i1.6990

Humas. (2024). Kemensos Dorong Aksesibilitas Informasi Ramah Penyandang Disabilitas. *Kementerian Sosial Republik Indonesia*. https://kemensos.go.id/kemensos-dorong-aksesibilitas-informasi-ramah- penyandang-disabilitas#:~:text=Adapun%2C%20berdasarkan%20data%20berjalan%20 2020,juta%20atau%20sekitar%20lima%20persen

Husna, J. (2018). Pengaruh Perilaku Asertif Pustakawan dalam Keberhasilan Program Liaison Librarian di Perpustakaan. *Anuva*, *2*(4), 437. https://doi.org/10.14710/anuva.2.4.437-449

Irwan, M., & Novianty, E. K. (2019). Pustakawan dan Kearifan Lokal: Melestarikan Budaya Daerah dan Membangun Karakteristik Bangsa Melalui Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kepustakawan Dan Masyarakat Membaca*, *35*(1), hal. 33-41.

Kastari. (2019a). Perilaku Pencarian Informasi Pemustaka Tunanetra Dalam Mengakses Informasi Di Perpustakaan SABDA Yogyakarta. *Jurnal Al- Bayan*, *2*(3), hal. 231-236.

M. Ghofar. (2019b, June 21). Ada 62 Juta Penyandang Disabilitas Di ASEAN. *Antara*. https://www.antaranews.com/berita/922298/ada-62-juta- penyandang-disabilitas-di-asean

Matsudo, H., Noguchi, K., & Noguchi, T. (2025). Process of implementing support for students with disabilities at sixteen Japanese academic libraries. *New Review of Academic Librarianship, 31*(2).

Nurdiansyah. (2022). Desain Perpustakaan Generasi Z dan Alpha (Antara Regulasi Pendanaan dan Teknologi). *Jurnal Pustaka Ilmiah*, *8*(1), hal. 37- 47.

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

Potnis, D., & Mallary, K. (2023). Comparing the "value of information services" for providers and vulnerable patrons: A mixed-methods study with academic libraries and students with disabilities. *Information Research, 28*(3).

Seelmeyer, L. (2024). Disability and neurodiversity in the academic library: Fostering new and continuing engagement. *Public Services Quarterly, 20*(3).

Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penenlitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *vol.7*(1), hal. 2896-2910.