TIK Ilmeu Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi	Vol. 9. No. 1, 2025 ISSN: 2580-3654 (p), 2580-3662(e) http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/index		
DOI: 10.29240/tik.v9i1.12446			
Submitted: 30-09-25	Revised: 03-10-25	Accepted: 30-11-25	Published: 01-12-25

Peran Layanan Disabilitas Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Fachri Rahmady[1*], Fransiska Timoria Samosir[2], Lailatus Sadiyah[3]
[1,2,3] Universitas Bengkulu, Jl. WR. Supratman, Kandang Limun, Kec. Muara Bangka Hulu, Sumatera, Bengkulu 38371
Corresponding author:* fachriramady@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the role of disability services in enhancing information accessibility at the National Library of Indonesia (PNRI). Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that PNRI provides specialized facilities such as Braille collections, audiobooks, screen readers, dedicated reading rooms, and computers equipped with text-to-speech technology to support users with disabilities. However, these services have not fully adhered to the standards set by the IFLA Checklist. Key challenges include limitations in physical infrastructure, funding, adaptive technologies, and librarians' competencies in offering inclusive and disability-friendly services. The study also highlights that the majority of service usage is concentrated among visually impaired users, with less engagement from other disability groups such as hearing-impaired or physically disabled users. Recommendations include enhancing librarians' skills through continuous training, improving physical and technological infrastructure, and fostering strategic collaborations with disability communities and organizations. A more systematic and inclusive approach is expected to improve service quality and broaden accessibility, establishing PNRI as a truly inclusive information institution.

Keywords: Adaptive Technology, Disability Services, IFLA Checklist, Information Accessibility, National Library, Social Inclusion.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran layanan disabilitas dalam meningkatkan aksesibilitas informasi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data untuk menyaring informasi relevan, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola temuan yang dibandingkan dengan kerangka IFLA Checklist. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PNRI telah menyediakan fasilitas khusus seperti koleksi Braille, audiobook, perangkat pembaca layar, ruang baca, dan komputer dengan teknologi text-to-speech untuk mendukung pemustaka penyandang disabilitas. Meski demikian, pelaksanaan layanan ini belum sepenuhnya memenuhi standar IFLA Checklist. Beberapa tantangan mencakup keterbatasan infrastruktur fisik, pendanaan, teknologi adaptif, serta kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan inklusif yang ramah disabilitas. Penelitian juga menemukan bahwa mayoritas pemanfaatan layanan lebih banyak dilakukan oleh penyandang tunanetra, sedangkan kelompok disabilitas lain seperti tunarungu dan tunadaksa kurang terwakili. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan kompetensi pustakawan melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan infrastruktur fisik dan teknologi adaptif, serta kolaborasi strategis dengan komunitas dan organisasi disabilitas. Pendekatan yang lebih sistematis dan inklusif diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperluas

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).

aksesibilitas bagi semua pengguna disabilitas, menjadikan PNRI sebagai institusi informasi yang benar-benar ramah inklusi.

Kata Kunci: Layanan Disabilitas, Akses Informasi Disabilitas, Pustakawan Inklusif, Teknologi Bantu Perpustakaan, IFLA Checklist.

A. Pendahuluan

Aksesibilitas informasi merupakan salah satu elemen penting dalam mewujudkan kesetaraan dan inklusivitas di masyarakat. Setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan informasi yang relevan dan mudah diakses tanpa adanya hambatan fisik, sensorik, atau teknis. Dalam konteks perpustakaan, aksesibilitas tidak hanya tentang penyediaan sumber informasi, tetapi juga mencakup kemampuan institusi untuk menjembatani keterbatasan yang mungkin dihadapi pemustaka.

Masyarakat informasi ditandai dengan intensitas yang tinggi atas pertukaran dan penggunaan teknologi mutakhir seperti realita yang terjadi saat ini. Integrasi antara informasi dan teknologi mutakhir sebagai mesin penyebar informasi seakan menjadi kabar gembira bagi masyarakat informasi. Sebagai salah satu lembaga penyebar informasi, perpustakaan harus dapat membuat inovasi penyebaran informasi yang ideal sehingga mampu menjadi agen informasi yang diinginkan oleh Masyarakat (Ryan Adrian Maulana, 2019). Hal ini sejalan dengan pandangan Nurfadillah dan Ardiansah (2021) yang menekankan pentingnya kemampuan literasi informasi sebagai kunci untuk mengakses, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi secara efektif.

Sebagai institusi pengelola informasi nasional, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan layanan yang inklusif bagi semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Salah satu langkah strategis yang telah dilakukan adalah menyediakan layanan khusus bagi penyandang disabilitas yang berlokasi di lantai 7B gedung PNRI. Layanan ini mencakup fasilitas seperti koleksi Braille, audiobook, perangkat lunak pembaca layar, ruang baca khusus, dan teknologi lain yang dirancang untuk mendukung kebutuhan informasi penyandang disabilitas. Hal ini sesuai dengan prinsip yang diusung oleh *IFLA Checklist*, yaitu menciptakan akses fisik, media, dan komunikasi yang ramah bagi penyandang disabilitas (Irvall & Nielsen, 2005).

Namun, meskipun fasilitas telah tersedia, tantangan dalam implementasi aksesibilitas tetap ada. Observasi menunjukkan bahwa layanan ini lebih sering dimanfaatkan oleh penyandang tunanetra dibandingkan kelompok disabilitas lainnya, seperti tunarungu atau tunadaksa. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun teknologi dan fasilitas sudah disediakan, masih terdapat hambatan lain, seperti kurangnya promosi layanan, kendala teknis, dan keterbatasan keterampilan pemustaka dalam menggunakan teknologi pendukung. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No. 47 Tahun 2007, perpustakaan harus dijalankan dengan kepentingan pemustaka sebagai prioritasnya, yang mencakup penyediaan fasilitas dan layanan yang inklusif (Ngatini, 2018) Selain itu, pustakawan sebagai pengelola layanan diharapkan memiliki kompetensi khusus dalam membantu pemustaka dengan kebutuhan khusus untuk memanfaatkan fasilitas tersebut secara maksimal. Kompetensi ini mencakup kemampuan teknologi, komunikasi inklusif, dan pemahaman terhadap kebutuhan unik pemustaka (Siregar, 2015)

Penelitian terkait layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas telah memberikan landasan penting untuk memahami tantangan dan peluang di bidang ini. Hidayat dan Lusiana (2022) menunjukkan bahwa layanan di PNRI bagi tunanetra sudah mencakup koleksi *Braille*, audiobook, dan teknologi *text-to-speech*, namun masih memerlukan peningkatan pada jumlah staf dengan kompetensi khusus. Di sisi lain, Listyaningrum (2023) menemukan bahwa infrastruktur di Perpustakaan Daerah Kalimantan Barat, seperti ramp dan fasilitas teknologi untuk penyandang disabilitas, masih belum memadai, meskipun terdapat upaya peningkatan layanan. Pambudi dan

Nurizzati (2024) menilai tingkat aksesibilitas di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat menggunakan *IFLA Checklist* dan mencatat bahwa tingkat aksesibilitas baru mencapai 40,54% dari standar yang ditetapkan. Temuan ini menggarisbawahi perlunya pengembangan fasilitas, teknologi, dan kompetensi pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka disabilitas secara menyeluruh.

Penelitian ini membawa konsep baru dalam mengevaluasi peran pustakawan dalam mendukung layanan bagi penyandang disabilitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) dengan menggunakan IFLA Checklist sebagai kerangka evaluasi. Novelty dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap integrasi peran pustakawan dengan pemanfaatan teknologi terkini yang tersedia di PNRI, seperti audiobook dengan media player Plextor, komputer bicara yang menggunakan software NVDA, serta CCTV low vision. Selain itu, penelitian ini menyoroti peran pustakawan dalam memberikan bimbingan langsung kepada pemustaka disabilitas, termasuk pelatihan instalasi software komputer bicara dan simulasi tata ruang perpustakaan bagi penyandang tunanetra. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada aspek teknologi atau infrastruktur secara terpisah, penelitian ini menekankan keterpaduan antara kompetensi pustakawan, teknologi, dan layanan bimbingan pemustaka untuk memastikan aksesibilitas yang lebih merata bagi berbagai jenis disabilitas.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang cenderung berfokus pada penyediaan fasilitas fisik atau teknologi bagi penyandang disabilitas, seperti koleksi Braille, audiobook, dan perangkat lunak pembaca layar. Penelitian ini lebih memperhatikan pentingnya kompetensi pustakawan dalam mendukung layanan inklusif di perpustakaan, dengan menekankan bahwa pustakawan tidak hanya sebagai pengelola layanan tetapi juga sebagai fasilitator yang dapat membantu memaksimalkan penggunaan teknologi oleh pemustaka dengan disabilitas. Selain itu, penelitian ini menggunakan IFLA *Checklist* sebagai alat evaluasi yang komprehensif, untuk memberikan gambaran lebih lengkap tentang tingkat aksesibilitas yang ada di PNRI dan bagaimana layanan ini dapat ditingkatkan secara efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pustakawan dalam mendukung layanan bagi penyandang disabilitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) dengan menggunakan IFLA Checklist sebagai alat evaluasi. Secara teoritis, penelitian ini dimaksudkan untuk memperkaya literatur tentang inklusivitas dan aksesibilitas layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas, khususnya dalam aspek kompetensi pustakawan, pemanfaatan teknologi bantu, serta kesiapan infrastruktur layanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam merumuskan strategi pengelolaan layanan yang lebih efektif, adaptif, dan inklusif di lingkungan perpustakaan. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran pustakawan dalam mendukung layanan disabilitas untuk meningkatkan aksesibilitas informasi di PNRI berdasarkan standar IFLA Checklist.

Tabel 1. Perbandingan Layanan Disabilitas di PNRI dengan IFLA Checklist

Aspek Evaluasi (IFLA Checklist)	Indikator Standar IFLA	Kondisi di PNRI	Kesesuaian	Catatan / Rekomendasi
Akses Fisik	Tersedia ramp, lift, guiding block, toilet khusus, pintu otomatis	Lift, guiding block, toilet umum disabilitas tersedia; ramp terbatas	Sebagian	Tambahkan akses ramp & toilet khusus untuk tunanetra
Format Media	Koleksi Braille, audio, cetak besar, e-book, aksesibilitas digital	Braille, audiobook, CCTV Low Vision, komputer bicara tersedia	Sebagian	Tambahkan e-book dengan aksesibilitas dan koleksi cetak

				besar
Teknologi Bantuan	Perangkat TTS, pembaca layar, keyboard khusus, software aksesibilitas	Komputer bicara (NVDA), CCTV Low Vision	Sesuai	Perlu pengembangan teknologi untuk ragam disabilitas lainnya
Layanan & Komunikasi	Pustakawan dilatih komunikasi inklusif dan bahasa isyarat	Pustakawan tunanetra tersedia; pelatihan belum merata	Belum Sesuai	Adakan pelatihan komunikasi inklusif & bahasa isyarat rutin
Promosi & Informasi Layanan	Informasi layanan mudah ditemukan, dalam berbagai format aksesibel	Informasi layanan kurang dipromosikan dan terbatas bentuknya	Belum Sesuai	Promosikan layanan melalui media digital dan cetak ramah disabilitas
Kemitraan & Kolaborasi	Kerja sama dengan organisasi disabilitas, pengguna dilibatkan dalam evaluasi layanan	Kemitraan belum optimal	Belum Sesuai	Bangun kolaborasi dengan komunitas penyandang disabilitas

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara mendalam dan kontekstual mengenai peran pustakawan dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI). Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial secara alami dan kompleks, termasuk interaksi antara pustakawan, pemustaka disabilitas, serta implementasi layanan berdasarkan standar IFLA Checklist, yang tidak dapat diukur secara kuantitatif tetapi perlu dipahami melalui narasi, makna, dan pengalaman langsung di lapangan. Seperti yang menurut Ali Basyah dan Razak (2020), metode ini ideal untuk memahami fenomena sosial yang kompleks melalui analisis mendalam data non-numerik. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran mendalam terkait fenomena sosial dan operasional layanan disabilitas yang ada. Data dikumpulkan melalui observasi langsung di Layanan Disabilitas dan Lansia yang berlokasi di lantai 7B Gedung PNRI, wawancara mendalam dengan lima pustakawan yang bertugas, termasuk satu pustakawan tunanetra, serta dokumentasi yang mencakup laporan kunjungan, statistik pengguna, dan foto fasilitas layanan. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan relevansi peran mereka terhadap fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi secara sistematis untuk mendapatkan informasi yang komprehensif. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur dengan pertanyaan terbuka yang menggali pengalaman dan pandangan responden terkait aksesibilitas layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas, misalnya tentang kemudahan akses fisik, kendala yang dihadapi, dan saran untuk perbaikan layanan. Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi fasilitas perpustakaan dan interaksi staf dengan pengguna disabilitas menggunakan pedoman observasi terstruktur untuk memastikan aspek akses fisik, format media, dan komunikasi ramah disabilitas tercatat secara detail. Data hasil pengumpulan kemudian direduksi, disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau grafik, dan dianalisis dengan membandingkan temuan terhadap kerangka IFLA Checklist guna menghasilkan rekomendasi strategis untuk pengembangan layanan perpustakaan yang lebih inklusif dan efektif.

C. Hasil dan Pembahasan

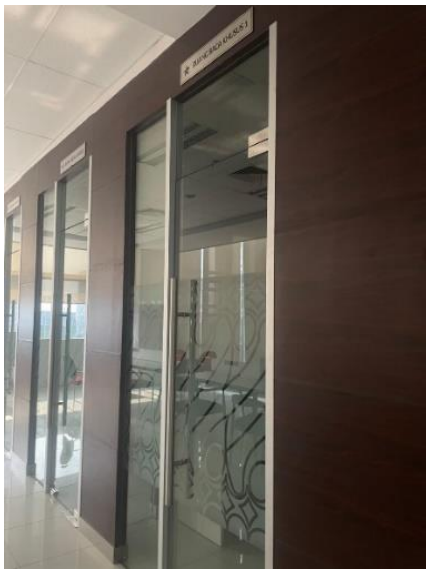
Aksesibilitas informasi di Layanan Disabilitas dan Lansia Perpustakaan Nasional Republik Indonesia saat ini sudah menyediakan berbagai fasilitas seperti koleksi Braille, audiobook, perangkat pembaca layar, dan ruang baca khusus yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemustaka disabilitas. Namun, layanan tersebut belum sepenuhnya mengacu pada standar *IFLA Checklist*, yang merupakan pedoman internasional untuk memastikan aksesibilitas informasi bagi semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Mengingat peran penting Perpustakaan Nasional sebagai pusat informasi nasional, sudah seharusnya layanan disabilitas dan lansia mengikuti standar *IFLA Checklist* untuk menjamin layanan yang inklusif, setara, dan berkualitas bagi seluruh pemustaka.

Dewasa ini sudah semestinya Perpustakaan Nasional yang ramah disabilitas mengacu pada standar *IFLA Checklist* yang mana hal ini menjadi satu-satunyaa pedoman. Oleh karena itu, aksesibilitas pemustaka pada layanan disabilitas di Perpustakaan Nasional dapat mengikuti pedoman standar *IFLA Checklist* yang telah disesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna disabilitas Perpustakaan Nasional.

Aksesibilitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

1. Akses Fisik

Akses fisik penyandang disabilitas belum sepenuhnya memenuhi standar *IFLA Checklist*. Namun dalam hal ini, perpustakaan nasional telah menyediakan berbagai macam fasilitas seperti kursi roda, toilet khusus, *guiding block*. Berdasarkan hasil observasi perpustakaan nasional belum menyediakan akses *ramp* dan toilet khusus yang hanya terkhusus untuk tuna netra. Hal itu menjadikan aksesibilitas penyandang disabilitas masih kurang. Dalam hal ini upaya meningkatkan aksesibilitas dan mempertahankan pelayanan prima terhadap penyandang atau pengguna layanan disabilitas di Perpustakaan Nasional terus dilakukan dengan menyediakan koleksi khusus disabilitas dengan terus disediakan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh kaum difabel. Selain itu juga didukung oleh fasilitas seperti lift khusus dan ruang baca khusus.



Gambar 1. Ruang Baca Khusus Lansia Dan Disabilitas
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

2. Format Media

Layanan Lansia dan Disabilitas di Perpustakaan Nasional menyediakan berbagai format media yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka disabilitas dan lansia. Koleksi monograf terbuka di layanan ini mencakup berbagai subjek yang relevan dengan kebutuhan lansia dan penyandang disabilitas, seperti kesehatan, psikologi, biografi, keterampilan hidup, dan kuliner. Selain itu, terdapat koleksi khusus

yang ditandai dengan label hijau, yang difokuskan pada subjek disabilitas untuk mendukung pemustaka dalam memperoleh informasi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan mereka.



Gambar 2. Monograf Dengan Subjek Khusus Disabilitas
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Fasilitas teknologi menjadi bagian integral dari layanan ini. Komputer bicara dilengkapi perangkat lunak *tts (text to speech)* yang mampu mengonversi teks menjadi suara, memberikan akses bagi pemustaka tunanetra untuk membaca dokumen digital, menavigasi situs web, atau mencari katalog perpustakaan secara mandiri. Selain itu, *CCTV Low Vision* memungkinkan pemustaka dengan gangguan penglihatan untuk memperbesar teks atau gambar pada layar monitor, sehingga detail materi cetak lebih mudah dilihat. Koleksi Braille juga tersedia untuk memenuhi kebutuhan informasi tunanetra, didukung oleh audiobook yang dapat diakses menggunakan audioplayer Plextor, yang mempermudah navigasi konten suara. Untuk kenyamanan dan privasi, ruang baca khusus disediakan, memungkinkan pemustaka menikmati layanan informasi dalam suasana yang tenang dan sesuai dengan kebutuhan pribadi mereka. Dengan keberagaman format media ini, Perpustakaan Nasional berkomitmen menciptakan layanan yang inklusif dan ramah bagi semua pemustaka, khususnya lansia dan penyandang disabilitas.

3. Komunikasi dan Layanan

Layanan dan komunikasi di Layanan Lansia dan Disabilitas Perpustakaan Nasional berfokus pada bagaimana pustakawan dapat membimbing pemustaka dengan pendekatan yang inklusif dan personal. Pustakawan berperan aktif dalam memahami kebutuhan informasi pemustaka, terutama penyandang disabilitas dan lansia, yang memiliki kebutuhan yang beragam. Cara pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan karakteristik setiap pemustaka. Sebagai contoh, bagi pemustaka tunanetra, pustakawan memberikan panduan dalam menggunakan perangkat komputer bicara atau koleksi audiobook, sedangkan bagi pemustaka lansia, pendekatan lebih sering melibatkan komunikasi yang ramah dan sabar untuk menjelaskan informasi secara bertahap.

Selain itu, pustakawan juga menerapkan metode komunikasi yang responsif dan adaptif, seperti menggunakan bahasa tubuh, isyarat, atau alat bantu komunikasi lain jika diperlukan, untuk memastikan setiap pemustaka merasa nyaman dan dipahami. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan memberikan layanan yang optimal, tetapi juga menciptakan suasana yang inklusif dan mendukung pemustaka untuk merasa percaya diri dalam mengakses informasi. Dengan demikian, layanan dan komunikasi di Layanan Lansia

dan Disabilitas menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung inklusivitas dan kesetaraan akses informasi di Perpustakaan Nasional.



Gambar 3. Pustakawan Membantu Teman Netra Membuat Kartu Anggota
Sumber: Dokumentasi pribadi, 2024

4. Peran Layanan Disabilitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Layanan disabilitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) memegang peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa akses informasi dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki disabilitas. PNRI, sebagai salah satu lembaga penyedia informasi terbesar di Indonesia, berkomitmen untuk menjadi institusi inklusif yang dapat memberikan akses setara kepada semua pemustaka, tanpa memandang kondisi fisik, sensorik, atau keterbatasan lainnya. Layanan disabilitas yang diberikan di PNRI melibatkan pendekatan holistik yang tidak hanya mencakup penyediaan fasilitas fisik dan teknologi, tetapi juga melibatkan peran aktif pustakawan yang memiliki kompetensi khusus dalam menangani kebutuhan informasi penyandang disabilitas

Pustakawan di PNRI memiliki peran yang sangat krusial dalam memberikan akses informasi kepada penyandang disabilitas. Tidak hanya sebagai pengelola layanan, pustakawan juga berperan sebagai fasilitator yang memastikan bahwa pemustaka dengan disabilitas dapat memanfaatkan fasilitas yang ada dengan mudah dan optimal. Sebagai contoh, pustakawan memberikan panduan kepada pemustaka tunanetra dalam menggunakan teknologi seperti komputer bicara atau perangkat pembaca layar untuk mengakses koleksi digital atau katalog perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga memiliki peran dalam memandu pemustaka tunarungu dalam mengakses informasi melalui penggunaan bahasa isyarat atau alat bantu komunikasi lainnya. Dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, pustakawan di PNRI dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan setiap pemustaka, terlepas dari kondisi disabilitas yang dimiliki oleh mereka (Siregar, 2015).

Pustakawan di PNRI juga dilatih untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang inklusif, yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada pemustaka dengan disabilitas. Komunikasi yang efektif dan empatik sangat dibutuhkan, terutama ketika berhadapan dengan pemustaka lansia atau penyandang disabilitas lainnya yang mungkin memiliki keterbatasan dalam berinteraksi secara verbal atau membutuhkan lebih banyak waktu untuk memahami informasi. Pustakawan yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik akan mampu memberikan penjelasan yang lebih mudah dipahami, serta

menciptakan lingkungan yang nyaman dan ramah bagi pemustaka disabilitas. Pendekatan personal yang inklusif ini bertujuan untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan informasi, tetapi juga memastikan bahwa pemustaka merasa dihargai dan dipahami, serta dapat mengakses informasi secara mandiri dan setara dengan pemustaka lainnya (Ngatini, 2018).

Selain itu, layanan disabilitas di PNRI juga mencakup penyediaan fasilitas teknologi yang dirancang khusus untuk mendukung pemustaka dengan disabilitas. Misalnya, perangkat komputer bicara yang dilengkapi dengan perangkat lunak text-to-speech (TTS) memungkinkan pemustaka tunanetra untuk mengonversi teks menjadi suara, yang sangat membantu dalam mengakses dokumen digital, katalog, atau situs web perpustakaan. Fasilitas seperti CCTV Low Vision juga sangat penting untuk pemustaka dengan gangguan penglihatan karena memungkinkan mereka untuk memperbesar teks atau gambar pada layar monitor, membuat informasi tercetak lebih mudah dibaca. Selain itu, koleksi Braille dan audiobook yang tersedia di PNRI juga memberikan akses informasi bagi pemustaka tunanetra dengan cara yang lebih mudah dijangkau. Dengan adanya fasilitas ini, PNRI tidak hanya memastikan bahwa pemustaka dengan disabilitas memiliki akses ke informasi, tetapi juga mendukung mereka dalam memperoleh pengetahuan dengan cara yang sesuai dengan kemampuan mereka (Ryan Adrian Maulana, 2019)

Tantangan dalam Peningkatan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) terus menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Tantangan ini dapat dikategorikan menjadi dua aspek utama: **tantangan eksternal** dan **tantangan internal**.

1. Tantangan Eksternal

Tantangan eksternal yang dihadapi PNRI antara lain adalah terbatasnya pendanaan yang dialokasikan untuk pengembangan fasilitas dan teknologi aksesibilitas. Anggaran yang ada saat ini belum mencukupi untuk memenuhi standar aksesibilitas internasional seperti yang tercantum dalam *IFLA Checklist*, sehingga infrastruktur seperti ramp, guiding block, dan perangkat teknologi adaptif masih belum optimal. Selain itu, PNRI juga menghadapi tantangan dalam membangun kemitraan strategis dengan organisasi penyandang disabilitas dan sektor swasta. Kolaborasi ini penting untuk mendapatkan dukungan pendanaan tambahan dan memperluas cakupan layanan, namun masih belum sepenuhnya terjalin.

2. Tantangan Internal

Tantangan internal yang dihadapi meliputi keterbatasan kompetensi staf perpustakaan dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas. Banyak pustakawan yang belum memiliki pelatihan khusus mengenai teknologi pendukung, seperti komputer bicara dan CCTV low vision, serta keterampilan komunikasi inklusif, termasuk penggunaan bahasa isyarat. Selain itu, masih banyak staf yang belum sepenuhnya memahami dan mengimplementasikan standar aksesibilitas yang ditetapkan oleh *IFLA Checklist*. Hal ini menyebabkan layanan yang disediakan belum sepenuhnya inklusif. Di samping itu, keterbatasan perangkat teknologi adaptif dan koleksi bahan pustaka khusus, seperti buku Braille dan materi dengan deskripsi audio, juga menjadi tantangan dalam memenuhi kebutuhan aksesibilitas bagi seluruh kategori penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, Layanan Disabilitas dan Lansia Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) telah menunjukkan komitmen dalam mewujudkan aksesibilitas informasi melalui penyediaan fasilitas fisik, koleksi dalam format alternatif, teknologi adaptif, serta pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka disabilitas dan lansia. Ketersediaan koleksi Braille, *audiobook*, komputer bicara, perangkat

text-to-speech, CCTV *low vision*, ruang baca khusus, dan pendampingan pustakawan merupakan upaya penting dalam mendukung kesetaraan akses informasi. Namun, implementasi aksesibilitas tersebut masih belum sepenuhnya memenuhi standar *IFLA Checklist*, terutama terkait kelengkapan akses fisik, optimalisasi pemanfaatan teknologi, dan pemerataan kompetensi komunikasi inklusif pustakawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas belum secara otomatis menjamin akses informasi yang mandiri dan setara apabila tidak disertai dengan pendampingan, sosialisasi, serta sumber daya manusia yang kompeten. Oleh karena itu, pengembangan layanan disabilitas di PNRI perlu dilakukan secara terpadu melalui penyempurnaan infrastruktur yang aksesibel, peningkatan jumlah dan keragaman koleksi alternatif, pelatihan berkelanjutan bagi pustakawan, serta penguatan kebijakan dan komitmen kelembagaan. Dengan demikian, keberhasilan layanan inklusif tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam memastikan seluruh fasilitas dan layanan dapat dimanfaatkan secara efektif, nyaman, dan mandiri oleh setiap pemustaka.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Disabilitas dan Lansia Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) telah melakukan berbagai upaya dalam menyediakan akses informasi bagi penyandang disabilitas melalui penyediaan fasilitas fisik, koleksi dalam format alternatif, teknologi adaptif, serta layanan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Meskipun demikian, ketersediaan fasilitas tersebut belum sepenuhnya mencerminkan aksesibilitas yang komprehensif sebagaimana diarahkan dalam *IFLA Checklist*. Temuan ini memperlihatkan bahwa inklusivitas perpustakaan tidak cukup diukur berdasarkan keberadaan fasilitas, tetapi juga perlu dilihat dari sejauh mana fasilitas tersebut dapat digunakan secara efektif, mandiri, dan setara oleh seluruh pemustaka. Dengan demikian, terdapat perbedaan antara penyediaan sarana aksesibilitas (*availability*) dan ketercapaian aksesibilitas secara nyata (*accessibility*). Kondisi ini sejalan dengan Copeland (2022), yang menekankan bahwa upaya mewujudkan kesetaraan di perpustakaan perlu mencakup evaluasi terhadap fasilitas fisik, program layanan, sumber daya manusia, teknologi pendukung, dan pengembangan koleksi. Artinya, aksesibilitas merupakan tanggung jawab institusional yang harus dibangun melalui berbagai aspek pelayanan secara terpadu.

Pada aspek akses fisik, hasil penelitian menunjukkan bahwa PNRI telah menyediakan sejumlah fasilitas pendukung, seperti kursi roda, *guiding block*, lift, toilet khusus, dan ruang baca khusus. Akan tetapi, belum tersedianya akses *ramp* yang memadai dan fasilitas toilet yang secara khusus mempertimbangkan kebutuhan pengguna dengan disabilitas netra menunjukkan bahwa aksesibilitas lingkungan fisik masih memiliki keterbatasan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penyediaan fasilitas secara parsial belum tentu menjamin kemudahan mobilitas bagi seluruh kelompok disabilitas. Setiap jenis disabilitas memiliki kebutuhan akses yang berbeda sehingga desain lingkungan perpustakaan perlu mempertimbangkan keragaman kemampuan dan kondisi pengguna. Hal ini didukung oleh penelitian Addai-Wireko et al. (2020) pada perpustakaan akademik di Ghana yang menemukan bahwa meskipun beberapa teknologi adaptif dan unit layanan khusus telah tersedia, fasilitas untuk mengakses lingkungan fisik perpustakaan masih belum memadai sehingga belum mampu mendukung kemandirian penyandang disabilitas secara optimal. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa aksesibilitas fisik tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fasilitas tertentu, tetapi juga keterhubungan dan keberfungsian seluruh fasilitas dalam mendukung mobilitas pengguna.

Pada aspek format media, PNRI telah menyediakan beragam sumber informasi dan teknologi adaptif, antara lain koleksi Braille, *audiobook*, komputer bicara dengan teknologi *text-to-speech* (TTS), serta CCTV *low vision*. Keberagaman format tersebut menunjukkan adanya upaya untuk mengakomodasi kebutuhan informasi pengguna dengan hambatan penglihatan melalui saluran akses yang berbeda. Penyediaan koleksi dalam format

alternatif menjadi penting karena akses terhadap informasi tidak dapat hanya mengandalkan bahan pustaka tercetak yang ditujukan bagi pengguna dengan kemampuan penglihatan normal. Onoyeyan (2019) menjelaskan bahwa penyandang disabilitas netra memiliki kebutuhan informasi yang beragam dan menggunakan format alternatif, seperti Braille, buku berbicara, rekaman audio, dan bahan berhuruf besar. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah koleksi dalam format alternatif masih menjadi persoalan dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Dengan demikian, keberadaan koleksi Braille dan *audiobook* di PNRI merupakan langkah penting, tetapi perlu diikuti dengan pengembangan jumlah, variasi subjek, dan kemutakhiran koleksi agar kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi secara lebih luas.

Namun, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa ketersediaan teknologi adaptif belum secara otomatis menjamin pemanfaatan yang optimal. Keterbatasan sosialisasi dan pendampingan dalam penggunaan perangkat dapat menyebabkan pemustaka belum sepenuhnya mampu mengakses informasi secara mandiri. Dalam konteks ini, teknologi harus dipahami bukan sekadar sebagai perangkat yang disediakan perpustakaan, melainkan sebagai sarana yang memungkinkan pengguna mengatasi hambatan dalam mengakses informasi. Addai-Wireko et al. (2020) menemukan bahwa teknologi adaptif yang tersedia di perpustakaan belum sepenuhnya memadai untuk mendukung kehidupan mandiri penyandang disabilitas. Sementara itu, Cross (2020) melalui kajiannya mengenai *Universal Access Workstation* menunjukkan pentingnya integrasi teknologi bantu dalam lingkungan perpustakaan akademik untuk menciptakan akses informasi yang setara. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pengembangan teknologi perpustakaan perlu diarahkan pada prinsip akses universal, bukan hanya penyediaan perangkat bagi kelompok pengguna tertentu. Oleh karena itu, PNRI perlu memastikan bahwa teknologi yang tersedia dapat dioperasikan, dipelihara, diperbarui, dan didukung melalui pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Aspek komunikasi dan layanan juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas aksesibilitas informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di PNRI telah menerapkan pendekatan pelayanan yang adaptif, seperti memberikan panduan penggunaan komputer bicara kepada pemustaka tunanetra, menggunakan komunikasi yang ramah dan sabar kepada pemustaka lansia, serta menyesuaikan cara berinteraksi berdasarkan karakteristik pengguna. Praktik tersebut memperlihatkan bahwa pustakawan tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu pemustaka mengatasi hambatan dalam mengakses sumber informasi. Seelmeyer (2024), melalui pengembangan program orientasi perpustakaan bagi mahasiswa penyandang disabilitas, menekankan pentingnya keterlibatan perpustakaan dalam membangun pengalaman penggunaan layanan yang berkelanjutan, termasuk melalui pengenalan fasilitas, layanan langsung, dan sumber daya daring. Sejalan dengan itu, Copeland (2022) menegaskan bahwa pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan dan kemampuan pengguna dengan beragam disabilitas merupakan salah satu prasyarat untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang setara. Dengan demikian, komunikasi yang inklusif perlu menjadi bagian dari kompetensi profesional pustakawan, bukan sekadar bentuk keramahan dalam memberikan pelayanan.

Meskipun demikian, temuan penelitian mengindikasikan bahwa kompetensi komunikasi dan pemahaman staf mengenai kebutuhan penyandang disabilitas belum sepenuhnya merata. Keterbatasan kemampuan dalam menggunakan teknologi adaptif, memahami karakteristik disabilitas, dan menerapkan komunikasi yang sesuai dapat menimbulkan ketergantungan pemustaka terhadap bantuan pustakawan. Kondisi tersebut menjadi penting untuk diperhatikan karena tujuan layanan inklusif bukan hanya membantu pengguna memperoleh informasi, tetapi juga memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengakses informasi secara mandiri. Murray (2000) menunjukkan bahwa kesempatan pengembangan profesional bagi staf perpustakaan dalam melayani siswa penyandang disabilitas masih terbatas, padahal pelatihan mengenai kebijakan,

pengembangan koleksi, dan teknologi adaptif diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Sementara itu, McCasland dan Golden (2024) juga menekankan pentingnya peningkatan kesadaran staf perpustakaan terhadap kebutuhan pemustaka disabilitas dalam proses perencanaan aksesibilitas. Berdasarkan temuan dan penelitian tersebut, pengembangan kompetensi pustakawan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan teknologi bantu, komunikasi inklusif, pengenalan berbagai jenis disabilitas, serta pelibatan penyandang disabilitas dalam evaluasi layanan.

Dari perspektif kelembagaan, berbagai keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam menetapkan prioritas, mengalokasikan sumber daya, dan membangun kemitraan. Keterbatasan anggaran yang berdampak pada belum optimalnya penyediaan infrastruktur dan teknologi adaptif menunjukkan bahwa komitmen terhadap inklusivitas perlu diwujudkan dalam kebijakan dan perencanaan kelembagaan yang konkret. Selain itu, belum optimalnya kemitraan dengan organisasi penyandang disabilitas dan sektor swasta dapat membatasi peluang pengembangan layanan serta pemenuhan kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, McCasland dan Golden (2024) memperlihatkan bahwa peningkatan aksesibilitas perpustakaan memerlukan perencanaan yang melibatkan evaluasi fasilitas, teknologi adaptif, dan kesadaran staf. Timony (2015) juga menunjukkan bahwa kemitraan, keterlibatan komunitas, dan program teknologi adaptif dapat memperluas inovasi layanan bagi penyandang disabilitas. Dengan demikian, pengembangan layanan disabilitas PNRI perlu ditempatkan sebagai bagian dari kebijakan kelembagaan jangka panjang, bukan hanya sebagai program penyediaan fasilitas khusus.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa PNRI telah memiliki fondasi penting dalam penyelenggaraan layanan yang inklusif melalui penyediaan ruang baca khusus, koleksi alternatif, teknologi adaptif, dan pelayanan yang responsif. Akan tetapi, masih terdapat kesenjangan antara fasilitas yang tersedia dan kemampuan institusi dalam menjamin aksesibilitas secara menyeluruh. Kesenjangan tersebut terlihat pada belum optimalnya akses fisik, keterbatasan pemanfaatan teknologi, belum meratanya kompetensi pustakawan, serta kendala pendanaan dan kemitraan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan disabilitas tidak dapat ditentukan hanya oleh kelengkapan sarana, tetapi harus didukung oleh integrasi antara infrastruktur yang aksesibel, koleksi dalam format yang beragam, teknologi yang dapat digunakan secara mandiri, dan sumber daya manusia yang kompeten. Oleh karena itu, penerapan *IFLA Checklist* perlu diposisikan sebagai instrumen evaluasi dan pengembangan layanan secara berkelanjutan. Melalui pendekatan tersebut, PNRI diharapkan tidak hanya menyediakan layanan khusus bagi penyandang disabilitas dan lansia, tetapi juga membangun lingkungan informasi yang menjamin kesetaraan, kemandirian, dan partisipasi seluruh pemustaka.

D. Kesimpulan

Layanan disabilitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) telah menunjukkan komitmen dalam menyediakan aksesibilitas informasi bagi penyandang disabilitas melalui berbagai fasilitas seperti koleksi Braille, audiobook, perangkat pembaca layar, dan ruang baca khusus. Namun, pelaksanaan aksesibilitas ini belum sepenuhnya sesuai dengan standar *IFLA Checklist*. Tantangan yang dihadapi mencakup keterbatasan infrastruktur, teknologi pendukung, dan kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan yang inklusif.

Sebagai langkah strategis untuk meningkatkan aksesibilitas layanan disabilitas dan lansia di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, sangat penting untuk mengimplementasikan secara menyeluruh standar IFLA Checklist sebagai pedoman utama. Perpustakaan harus mengalokasikan anggaran khusus guna pengadaan fasilitas fisik yang belum terpenuhi, seperti akses ramp yang ramah bagi tuna netra serta toilet

khusus yang memadai. Selain itu, peningkatan pelatihan kompetensi pustakawan dalam penggunaan teknologi adaptif seperti komputer bicara, CCTV Low Vision, dan penguasaan komunikasi inklusif termasuk bahasa isyarat harus menjadi prioritas, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih responsif dan personal sesuai kebutuhan pemustaka disabilitas dan lansia. PNRI juga perlu memperkuat kemitraan dengan organisasi penyandang disabilitas dan sektor swasta untuk mendukung pengembangan fasilitas dan koleksi media khusus, termasuk koleksi Braille dan audiobook, agar layanan semakin inklusif dan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Dengan penerapan saran ini, diharapkan Perpustakaan Nasional dapat menjadi model layanan informasi yang ramah disabilitas dan lansia, memberikan akses setara dan berkualitas bagi seluruh pemustakaan.

Penelitian mendatang perlu melibatkan penyandang disabilitas dan lansia secara langsung untuk mengidentifikasi pengalaman, kebutuhan, serta hambatan yang mereka hadapi ketika mengakses layanan perpustakaan. Penelitian juga dapat mengeksplorasi pengaruh pelatihan pustakawan, dukungan anggaran, dan kemitraan dengan organisasi penyandang disabilitas terhadap peningkatan kualitas layanan. Studi komparatif pada beberapa perpustakaan nasional, umum, dan perguruan tinggi juga dapat dilakukan untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam penerapan standar aksesibilitas.

Referensi

Addai-Wireko, A., Nukpe, P., & Frimpong, A. D. (2020). Adaptive technology for supporting persons with disability in selected public academic libraries in Ghana. Library Philosophy and Practice.

Ali Basyah, N., & Razak, A. (2020). Metode Kualitatif Dalam Riset Bisnis : Satu Tinjauan. *Economica Didactica*, *2*(1), 1–9. https://jurnal.usk.ac.id/JED/article/view/18369.

Arumsari, D., & Krismayani, I. (2018). Analisis Aksesibilitas Gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya oleh Mahasiswa Difabel. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *7*(3), 201–2010. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22933.

Copeland, C. A. (2022). Disabilities and the library: Fostering equity for patrons and staff with differing abilities.

Cross, B. C. (2020). Library computer workstations for inclusive college student populations. International Journal of Information Diversity and Inclusion, 4(1).

Dimas Muhammad Pambudi, & Nurizzati Nurizzati. (2024). Aksesibilitas Pemustaka Penyandang Disabilitas Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Berdasarkan Standar IFLA Checklist. *Journal of Creative Student Research*, *2*(1), 171–182. https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v2i1.3524.

Hidayat, Y. A., & Lusiana, E. (2022). Optimalisasi pelayanan pada pemustaka penyandang disabilitas tunanetra di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, *1*(5), 367–378. https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/nautical/article/view/335.

Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). Access to libraries for persons with disabilities - Checklist. *IFLA Professional Reports*, *89*, No. 89, 1-17. https://repository.ifla.org/items/b629967c-c0b3-4fb8-92d7-099783b72ba5.

Listyaningrum, I. (2023). Pemenuhan Aksesibilitas Layanan Perpustakaan Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, *5*(2), 1349–1358. https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/14686.

McCasland, M., & Golden, M. (2024). Improving ADA access: Critical planning. Dalam Library Outreach Partnerships and Distance Education Reference Librarians at the Gateway.

Murray, J. (2000). Training school library staff to cater for diversity. Education for Information, 18(4).

Ngatini. (2018). Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, *1*(1), 53–70. https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/11500.

Nurfadillah, M., & Ardiansah, A. (2021). PERILAKU PENCARIAN INFORMASI MAHASISWA DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI SEBELUM DAN SAAT PANDEMI COVID-19. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *16*(1), 21. https://doi.org/10.14421/fhrs.2021.162.21-39.

Onoyeyan, G. O. (2019). Provision of library and information service to the visually impaired in Ogun State, Nigeria. Library Philosophy and Practice, 2170.

Ryan Adrian Maulana, J. W. (2019). Aksesibilitas Informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *8*(3). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26851.

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

Siregar, M. R. A. (2015). Kompetensi Yang Harus Di Miiliki Seorang Pustakawan. *Jurnal Iqra'*, *vol.9*(02), 211–222. https://media.neliti.com/media/publications/196919-ID-peran-pustakawan-dalam-meningkatkan-laya.pdf.

Timony, P. (2015). Accessibility and the maker movement: A case study of the adaptive technology program at District of Columbia Public Library. Advances in Librarianship, 40.