

LAYANAN PERPUSTAKAAN INKLUSIF BAGI DISABILITAS PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR

Anas Tasyia Zulfa Firnanda¹, Diana Hertati²

¹*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur*

Email: tasyiaanas9@gmail.com

Abstract

Inclusive services in libraries are a form of effort to ensure equal access to information for all levels of society, especially people with disabilities. The East Java Library and Archives Service seeks to provide public services intended for vulnerable groups in accordance with PERMENPAN RB No. 11 of 2024. This research aims to determine the implementation of inclusive services for people with disabilities in the East Java Province Library and Archives Service (Disperpusip Jatim) based on five aspects of providing vulnerable group-friendly public services as regulated in PERMENPAN RB No. 11 of 2024. These five aspects include policy and leadership, physical accessibility, information and communication accessibility, adequate accommodation, human resources. The results of this study use a qualitative approach using literature studies which show that the commitment and implementation of the East Java Disperpusip in creating a disability-friendly library has met the needs of people with disabilities based on PERMENPAN RB No. 11 of 2024. Even though the East Java Disperpusip has made efforts to provide inclusive services, several obstacles are still found, such as the lack of adequate lift facilities for visitors with limited mobility, the lack of use of subtitles on videos on the official Instagram social media of the East Java Disperpusip which makes it difficult for users with disabilities, including operation. facilities in a special reading room for people with disabilities. This study shows the need to improve facilities, train human resources, and optimize digital media to support better inclusive services.

Keywords: *Inclusive Services, People with Disabilities, Human Resources*

Abstrak

Layanan inklusif di perpustakaan merupakan bentuk upaya untuk menjamin pemerataan akses informasi bagi semua lapisan masyarakat khususnya penyandang disabilitas. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jatim berupaya menyelenggarakan pelayanan publik yang diperuntukkan bagi kelompok rentan sesuai PERMENPAN RB No. 11 tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (Disperpusip Jatim) berdasarkan lima aspek penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan yang diatur dalam PERMENPAN RB No. 11 Tahun 2024. Kelima aspek tersebut mencakup kebijakan dan kepemimpinan, aksesibilitas fisik, aksesibilitas informasi dan komunikasi, akomodasi yang layak, sumber daya manusia. Hasil kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan studi literatur yang menunjukkan komitmen dan pengimplementasian Disperpusip Jatim dalam mewujudkan Perpustakaan ramah disabilitas sudah mencukupi kebutuhan penyandang disabilitas berdasarkan PERMENPAN RB No. 11 Tahun 2024. Meskipun Disperpusip Jatim telah berupaya menyediakan layanan inklusif, beberapa kendala masih ditemukan seperti belum tersedianya fasilitas lift yang memadai untuk pengunjung dengan keterbatasan mobilitas, masih kurangnya penggunaan subtitle pada video di media sosial resmi Instagram Disperpusip Jatim yang menyulitkan pengguna disabilitas, termasuk pengoperasian fasilitas di ruang baca khusus disabilitas. Kajian ini menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas, pelatihan sumber daya manusia, dan optimalisasi media digital untuk mendukung pelayanan inklusif yang lebih baik.

Kata kunci: *Pelayanan Inklusif, Penyandang Disabilitas, Sumber Daya Manusia*

PENDAHULUAN

Negara Indonesia memberikan jaminan atas kelangsungan hidup setiap warga Negara, termasuk penyandang disabilitas, hal tersebut sebagaimana tercantum dalam Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Penyandang disabilitas mempunyai kedudukan hukum yang sama dan hak asasi manusia yang setara dengan warga Negara yang lain. Penyandang disabilitas memiliki hak pelayanan publik mencakup hak memperoleh akomodasi yang layak dan pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa adanya diskriminasi, pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang bisa diakses pada pelayanan publik tanpa adanya biaya (Silvia Pramashela & Abdul Rachim, 2021).

Tidak semua individu dilahirkan dengan kondisi yang sempurna, sebagian dari mereka terlahir dengan macam-macam keterbatasan, baik yang fisik, mental, sensorik, maupun intelektual. Selain individu yang terlahir dengan keterbatasan fisik, mental, dan sensorik penyandang disabilitas juga mencakup individu yang awalnya sehat tetapi mengalami kejadian atau kondisi tertentu yang menyebabkan adanya keterbatasan. Kelompok disabilitas mempunyai hak yang setara dengan individu tanpa disabilitas, termasuk terhadap akses pelayanan publik yang adil, inklusif, dan nondiskriminatif. Mereka dengan disabilitas dalam menjalani kehidupan pasti akan berbeda dengan individu yang tidak memiliki keterbatasan, akan tetapi keterbatasan tersebut tidak menjadi penghalang bagi mereka untuk mendapatkan hak yang setara dengan individu tanpa disabilitas. Terlepas dari kondisi fisik dan mentalnya mereka berhak untuk mendapat perlakuan yang adil dan akses yang sama dalam berbagai aspek kehidupan, pendidikan, pekerjaan, dan layanan publik. Sebagai bagian dari

bangsa Indonesia penyandang disabilitas harus mendapat perlakuan khusus yang dirancang untuk melindungi diri mereka dari berbagai bentuk diskriminasi dan pelanggaran hak asasi manusia. Perlakuan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap kerentanan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam kehidupan sehari-hari. Upaya tersebut merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa hak asasi manusia universal dipenuhi secara maksimal (Hayati, 2019).

Kemenko PMK Juni 2023 menyebutkan jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 22,97 juta jiwa kisaran 8,5% dari jumlah penduduk Indonesia, dengan jumlah disabilitas terbanyak pada usia lanjut (KEMENKO PMK, 2023). Berdasarkan pendataan pada aplikasi e-Disabilitas yang dilakukan Dinsos Jatim bersama Dinsos kabupaten/kota dan Pendamping Disabilitas, jumlah penyandang disabilitas di Jatim per November 2023 sebanyak 17.401 orang (Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, 2023)

Berdasarkan data Global Inclusiveness Index yang dilakukan oleh University of California Berkeley pada tahun 2023, Indonesia menempati urutan ke 108 dari 129 negara, dan masih berada dibawah negara-negara seperti Kamboja, Filipina, Vietnam, dan Thailand. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia belum optimal dalam menerapkan berbagai kebijakan yang inklusif dalam mendorong pembangunan. Kementerian PANRB selaku pembina Pelayanan Publik Nasional berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu memastikan penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif dan ramah bagi kelompok rentan. Pada Pasal 29 ayat (1) disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban

memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud sebagai masyarakat kelompok tertentu, diantaranya adalah penyandang disabilitas, orang lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2024).

Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Kegiatan ini ditujukan untuk setiap warga negara dan penduduk, yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik berperilaku adil dan tidak diskriminatif merupakan hal yang penting (Rahmadana et al., 2020). Hal ini tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap prinsip-prinsip keadilan sosial, namun memastikan semua individu dengan apapun latar belakangnya harus mendapatkan akses yang sama terhadap layanan yang diberikan dan itu merupakan suatu keharusan bagi penyelenggara pelayanan publik termasuk perpustakaan.

Perpustakaan wajib memberikan perlakuan adil dan tidak diskriminatif berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menetapkan standar perpustakaan nasional sebagai pedoman penyelenggara perpustakaan harus memperhatikan kebutuhan pemustaka yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan sosial (Persetujuan Bersama, 2007). Hal tersebut menunjukkan komitmen untuk menciptakan akses yang inklusif bagi semua individu, termasuk mereka yang menghadapi tantangan (Usman & Narani,

2020). Menurut (Chaputula & Mapulanga, 2017) perpustakaan harus mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi berbagai tantangan aksesibilitas yang dihadapi penyandang disabilitas saat memakai layanan perpustakaan, ini agar semua individu tanpa terkecuali dapat memanfaatkan sumber daya dan fasilitas yang tersedia dengan mudah dan nyaman. Penting untuk memastikan penyandang disabilitas diperlakukan secara adil dan tanpa diskriminasi untuk upaya menciptakan masyarakat yang inklusif dan berkeadilan.

Menyadari kesenjangan akses terhadap layanan perpustakaan yang inklusif dibuatlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 11 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan yang disusun dengan harapan untuk memberikan pemahaman terkait prinsip-prinsip dan panduan untuk menciptakan ekosistem penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif dan ramah kelompok rentan bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik (KEMENKO PMK, 2023) salah satunya adalah perpustakaan. Akses terhadap layanan perpustakaan yang tidak memandang latar belakang dan keterbatasan menjadi kunci utama dalam mewujudkan perpustakaan yang inklusif.

Fasilitas pelayanan perpustakaan yang berkualitas harus memberikan pelayanan yang inklusif kepada pengunjung dengan disabilitas. Hal ini mencakup kebijakan dan kepemimpinan, aspek aksesibilitas fisik, aksesibilitas informasi dan komunikasi, aspek akomodasi yang layak, dan aspek sumber daya manusia (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2024) . Namun di Indonesia masih banyak dijumpai perpustakaan yang masih belum menerapkan dan mencukupi aspek-aspek tersebut. Maka dari itu dibuatlah PERMENPAN RB agar penyelenggara pelayanan publik

perpustakaan menerapkan kesetaraan dan keadilan berdasarkan standar-standar yang ditentukan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur merupakan perpustakaan provinsi Jawa Timur yang menjadi salah satu perpustakaan yang mendapatkan penghargaan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik terbaik penyedia sarana prasarana ramah kelompok rentan oleh dua instansi sekaligus, yakni KemenPAN-RB dan Lembaga Kantor Berita Nasional (LKBN) Antara Biro Jatim. Tersedianya kelengkapan fasilitas di perpustakaan mengacu pada amanat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan dalam Pelayanan Publik. Yang mensyaratkan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan khususnya penyandang disabilitas.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur berusaha menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan inklusif khususnya kepada penyandang disabilitas. Hal ini dilihat dari penyediaan fasilitas ramah disabilitas yang baru diresmikan pada tahun 2023 lalu yakni ruang baca disabilitas yang dilengkapi dengan peralatan aksesibilitas. Serta staff pendamping ruang baca disabilitas yang melibatkan penyandang disabilitas. Upaya disperpusip Jatim dalam menjadikan perpustakaan ramah disabilitas patut diapresiasi dan mencerminkan prinsip inklusivitas.

Saat ini masih belum ada penelitian yang secara khusus membahas tentang pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

Jawa Timur (Disperpusip Jatim). Namun, ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas layanan perpustakaan inklusif bagi penyandang disabilitas dengan menggunakan lokus yang berbeda. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Agung Pratama et al., 2024) tentang **“Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Inklusif Bagi Pemustaka Tunanetra Di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta”** dalam penelitian ini mengeksplorasi peran pustakawan dalam meningkatkan layanan inklusif bagi penyandang tuna netra di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta. Perpustakaan mewujudkan inklusivitas dengan menyediakan fasilitas teknologi asistif, bahan bacaan braille, audiobook, dan ruang disabilitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi kolaboratif dengan komunitas disabilitas dan pelatihan khusus bagi pustakawan telah meningkatkan kualitas layanan. Perpustakaan Umum Cikini mempunyai tantangan seperti rendahnya minat baca dan kesalahpahaman layanan inklusi masih dihadapi tetapi mereka mengupayakannya dengan promosi layanan inklusif dan pengembangan program baru untuk mendukung pemustaka tuna netra. Penelitian lain dari (Setiawan et al., 2019) tentang **“Layanan Pojok Braille Dalam Meningkatkan Literasi Baca Bagi Disabilitas Netra Di Kota Malang”**. Penelitian ini menganalisis inovasi layanan literasi bagi penyandang disabilitas netra di Kota Malang menggunakan teori karakteristik Inovasi Everett M. Rogers. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif komunikatif dengan hasil menunjukkan layanan Pojok Braille memiliki keunggulan sebagai pionir, tetapi belum kompatibel dengan kebutuhan modern, memiliki tata kelola rumit dan tidak dilakukan uji coba atau sosialisasi yang memadai dan inovasinya kurang berkelanjutan. Faktor yang menghambat yaitu budaya risk aversion,

ketergantungan yang berlebihan pada high performer, rencana anggaran jangka panjang, hambatan administratif. Sedangkan faktor pendukungnya mencakup sistem pelayanan, kapasitas kelembagaan, kehadiran dan kesinambungan sumber daya. Ada juga penelitian dari (Cruz, 2019) dalam *The Journal of Academic Librarianship* tentang penyediaan akses perpustakaan dengan judul **“Intentional Integration Of Diversity Ideals In Academic Libraries: A Literature Review”** Dimana penelitian ini menggunakan studi literatur yang mengkaji perlakuan dan pelayanan perpustakaan terhadap keberagaman di perpustakaan akademik, khususnya mahasiswa penyandang disabilitas. Pelayanan harus mencakup kebutuhan fisik maupun mental melalui fasilitas aksesibilitas, layanan ramah disabilitas, dan staf yang terlatih. Kajian ini menggunakan pendekatan studi literatur berbasis jurnal dan buku sebagai data pendukung untuk menjelaskan isu keberagaman secara teoritis dan praktis.

Namun tentunya masih ada tantangan dalam memastikan aspek pelayanan inklusif berjalan secara optimal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jatim, seperti pemenuhan sumber daya manusia yang terlatih khusus dalam melayani penyandang disabilitas, pengembangan lebih lanjut pada inovasi fasilitas digital yang aksesibel dan masih minimnya pengunjung dari kalangan penyandang disabilitas. Oleh karena itu dilakukan kajian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik terutama dalam pemenuhan fasilitas inklusif bagi penyandang disabilitas. Dan sejauh mana penerapan kebijakan terkait pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian studi literatur atau studi kepustakaan. Studi literatur dilakukan dengan cara mengumpulkan referensi dari berbagai penelitian sebelumnya, yang kemudian digabungkan dan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan (Mardalis, 2014). Hasil rangkuman dari penelitian sebelumnya digunakan untuk menyimpulkan:

1. Bagaimana pelayanan publik terutama dalam pemenuhan fasilitas inklusif bagi penyandang disabilitas berdasarkan Permenpan Rb.
2. Dan sejauh mana penerapan kebijakan terkait pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

KERANGKA TEORITIS

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori pelayanan publik pada peraturan PERMENPAN RB No 11 tahun 2024 tentang aspek penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang terdapat pada (Mulyadi, 2016). Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan suatu pelayanan tertentu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan ini meliputi penyediaan barang, jasa, dan pelayanan pemerintahan yang diselenggarakan oleh lembaga pelayanan publik. Negara sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab menyediakan berbagai jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan.

Proses pelayanan publik tidak hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan mendesak saja, namun terdiri dari serangkaian kegiatan yang berkesinambungan dan terpadu. Hal ini melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat, yang berlangsung secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu proses dinamis yang melibatkan penyediaan sarana dan prasarana, penegakan hak, dan peningkatan akses masyarakat terhadap barang, jasa, dan layanan pemerintah yang adil dan merata.

Inklusi sosial merupakan pendekatan yang berlandaskan pada sistem sosial (*social system approach*) atau pendekatan kemanusiaan (*humanistic approach*). Pendekatan ini memandang perpustakaan sebagai bagian dari sub sistem sosial yang terintegrasi ke dalam sistem kemasyarakatan secara keseluruhan. Dengan perspektif ini perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi, tetapi juga untuk memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat (Woro Titi Haryanti, 2019).

Perpustakaan berperan memfasilitasi masyarakat untuk mengembangkan potensi yang dimiliki. Transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial merupakan suatu pendekatan pelayanan perpustakaan yang berkomitmen meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat pengguna perpustakaan (Tim Humas Perpustakaan Nasional RI, 2021).

Melalui pendekatan inklusif, perpustakaan dapat ditransformasikan menjadi ruang terbuka yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Perpustakaan inklusif merupakan platform yang memungkinkan masyarakat menemukan solusi atas

berbagai tantangan yang mereka hadapi. Perpustakaan inklusif juga secara aktif mendukung upaya meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan layanan, fasilitas, dan program yang responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas (Woro Titi Haryanti, 2019).

Lukman dalam Pasolong menjelaskan mengukur keberhasilan dalam melakukan pelayanan publik yang berkualitas bergantung kepada Tingkat kepuasan pengunjung. Menurut Gerson dalam (Pasolong, 2013) meskipun pengukuran kualitas internal suatu layanan merupakan aspek yang penting, hal tersebut tidak akan bermakna jika pelanggan tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan. Agar pengukuran kualitas menjadi lebih relevan dan efektif, perlu adanya keterlibatan pengunjung secara langsung dalam proses penilaian. Hal ini dilakukan dengan menanyakan kepada pengunjung tentang harapan mereka dan aspek layanan apa saja yang memenuhi kebutuhan mereka.

Cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menciptakan berbagai inovasi dalam proses pelayanan. Pelayanan Inklusif bagi Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jatim merupakan jenis inovasi pemerintah dalam pelayanan publik. Inovasi program Pelayanan Inklusif bagi Kelompok Rentan khususnya bagi penyandang disabilitas dilakukan berdasarkan tujuan utama yang dimiliki pemerintah yaitu memastikan keadilan dan kesetaraan akses layanan publik bagi seluruh Masyarakat, tanpa terkecuali (Alam, 2024). Dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang inklusif kepada kelompok rentan, terutama penyandang disabilitas.

Dengan diberlakukannya Permenpan RB No 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan, instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang memperhatikan kebutuhan khususnya kelompok rentan. Berdasarkan Permenpan RB pasal 10 No 11 Tahun 2024 penyelenggara pelayanan publik ramah kelompok rentan meliputi 5 aspek (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2024) yaitu:

1. Kebijakan dan kepemimpinan meliputi 5 indikator yaitu:
 - a. Komitmen pimpinan
 - b. Dukungan anggaran
 - c. Standar pelayanan inklusif
 - d. Partisipasi
 - e. Program/inovasi
2. Aksesibilitas fisik meliputi 11 indikator yaitu:
 - a. Jalur pemandu
 - b. Area parkir khusus
 - c. Jalur landau
 - d. Area prioritas
 - e. Toilet disabilitas
 - f. Loker prioritas
 - g. Ruang Laktasi
 - h. Area ramah anak
 - i. Lift
 - j. Alat bantu
 - k. Ruang Tenang
3. Aksesibilitas informasi dan komunikasi meliputi 6 indikator yaitu:
 - a. Informasi pelayanan
 - b. Laman web
 - c. Media sosial
 - d. Aplikasi seluler
 - e. Rambu dan marka

- f. Layanan pengaduan
4. Akomodasi yang layak meliputi 4 indikator yaitu:
 - a. Pendampingan
 - b. fleksibilitas jadwal
 - c. Pelayanan jemput bola
 - d. Area prioritas
 5. Sumber daya manusia meliputi 2 indikator yaitu:
 - a. Pelatihan sensitivitas
 - b. Etika

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Pulik terhadap Penyandang Disabilitas Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Sebagai bentuk kepedulian terhadap kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, pemerintah melalui PERMENPAN Rb Nomor 11 Tahun 2024 menetapkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang ramah kelompok rentan. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk memberikan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik ramah kelompok rentan. Dalam pelaksanaan layanan perpustakaan inklusif bagi penyandang disabilitas (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2024).

Dinas Perpustakaan dan kearsipan Jatim memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dirancang khusus untuk memastikan pelaksanaan pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas berjalan secara optimal. Pada saat pemustaka penyandang disabilitas memasuki perpustakaan petugas mengidentifikasi jenis disabilitas apa yang dialami pemustaka yang datang. Jika loket antrian penuh petugas akan mengarahkan pemustaka menunggu di ruang tunggu prioritas. Petugas akan langsung sigap membantu dengan

mengisikan buku tamu kemudian akan menanyakan layanan apa yang mereka butuhkan, kemudian pemustaka akan kita bantu menuju ke loket pada ruang baca khusus disabilitas. Pada saat pemustaka sudah berada di loket khusus ruang baca disabilitas mereka akan ditanyai apa yang mereka butuhkan mendaftar anggota/mengembalikan buku/perpanjangan buku/ingin menggunakan fasilitas apa yang ada di ruang baca disabilitas. Petugas berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat dengan maksimal durasi waktu 10 menit. Kemudian petugas loket khusus akan langsung memproses dan mengarahkan sesuai kebutuhan mereka. Pada layanan inklusif di Disperpusip Jatim tidak dipungut biaya sepeserpun (Gratis). Layanan inklusif di Disperpusip Jatim menyediakan layanan informasi secara online, peminjaman online, dan perpanjangan online. Disperpusip Jatim juga menyediakan penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pustakawan melalui telepon, email, twitter, instagram, facebook, youtube, website, dan barcode yang tertera di tempat duduk ruang baca khusus disabilitas. Penanggung jawab tindak lanjut dari pengaduan adalah Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Informasi.

Implementasi PERMENPAN RB No. 11 Tahun 2024

Hasil yang diperoleh selama pengamatan dijelaskan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dituntut untuk memenuhi 5 aspek dan indikator penyelenggara pelayanan publik ramah kelompok rentan khususnya untuk mendukung layanan inklusif bagi disabilitas berdasarkan PERMENPAN RB No 11 tahun 2024 yang meliputi:

1. Aspek Kebijakan dan Kepemimpinan meliputi 2 indikator yaitu:
 - a. Komitmen Pimpinan

Disperpusip Jatim sudah memenuhi kriteria dengan diterapkannya Standar Pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan, proses

evakuasi dalam keadaan darurat, dan pengadaan. Disperpusip Jatim sudah melakukan pemantauan dan pengawasan serta evaluasi terhadap setiap proses dan aspek penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan dalam bentuk rapat secara berkala dan berkelanjutan. Disperpusip Jatim memiliki motto dan slogan yaitu “*No One Left Behind*” seperti yang di amanatkan gubernur Jawa Timur bahwa dipastikan tidak ada satupun warga yang terabaikan. Disperpusip Jatim juga sudah menyediakan anggaran yang dialokasikan untuk penyediaan infrastruktur fisik, teknologi, dan peningkatan kompetensi SDMnya. Disperpusip Jatim juga sudah membuat inovasi dan program pelayanan bagi kelompok rentan yaitu ruang baca disabilitas dan mobil Lestari. Ruang Baca Disabilitas memberikan fasilitas layanan yang inklusif dan fasilitas pendukung yang memadai bagi pengunjung dengan disabilitas. Mobil Lestari memberikan layanan antar jemput khusus pemustaka prioritas agar kelompok rentan dapat dengan mudah memanfaatkan layanan perpustakaan tanpa hambatan transformasi.

- b. Keterlibatan dan Partisipasi.

Disperpusip Jatim telah berkolaborasi dengan salah satu Komunitas penyandang disabilitas yaitu Komunitas Mata Hati. Disperpusip Jatim menggandeng Komunitas Mata Hati dan beberapa penyandang disabilitas untuk berpartisipasi di berbagai

acara yang diselenggarakan seperti penampilan spesial pada gebyar literasi 2024, penampilan pada *Holiday at Library*, Komunitas Mata Hati juga menjadi narasumber dalam pelatihan pegawai bagaimana cara berinteraksi dan melakukan pelayanan dengan pemustaka penyandang disabilitas, Disperpusip Jatim secara langsung menggandeng penyandang disabilitas menjadi narasumber dalam zoom webinar BAHASA “Bahas Apa Saja”. Disperpusip Jatim juga melibatkan Komunitas Mata Hati dalam pembuatan kebijakan, pemantauan, serta evaluasi terhadap program ramah disabilitas.

2. Aksesibilitas Fisik meliputi 8 indikator bagi pemustaka disabilitas yaitu:

a. Jalur pemandu (*guiding block*)

Disperpusip Jatim memiliki *guiding block* yang disediakan mulai dari gerbang masuk hingga area dalam Gedung perpustakaan. *Guiding block* berwarna kuning sehingga mudah dikenali oleh penyandang disabilitas. *Guiding block* yang disediakan bermotif garis yang berfungsi untuk menunjukkan arah perjalanan dan ada juga ubin peringatan (*warning block*) bermotif bulat yang berfungsi untuk memberikan peringatan terhadap perubahan situasi di sekitarnya.

b. Area Parkir Khusus

Disperpusip Jatim memiliki area parkir khusus yang diletakkan pada jalur terdekat bangunan

perpustakaan yaitu disekitar pintu masuk gedung, area parkir juga memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengunjung dengan kusi roda untuk keluar masuk kendaraannya. Area parkir diberikan simbol khusus penyandang disabilitas untuk membedakan dengan tempat parkir umum dan sudah dilengkapi dengan pembeda warna beserta logo penanda lokasi parkir khusus disabilitas. Sudah terdapat marka, dropzone khusus untuk kelompok rentan.

c. Jalur Landai

Jalur landai sudah tersedia di titik-titik yang terdapat anak tangga, lebar 140cm, kurang dari 6 derajat di luar ruangan. Dan sudah di desain tidak licin agar mudah diakses pengguna kursi roda.

d. Area Prioritas

Disperpusip jatim menyediakan ruang baca khusus disabilitas yang dibuat terbuka di samping ruang baca umum itu merupakan salah satu upaya menciptakan suasana yang inklusif dan tidak membeda-bedakan pengguna berdasarkan kondisi fisik atau kebutuhan khusus mereka. Ruang baca disabilitas juga tidak hanya diperuntukkan bagi pengguna disabilitas saja tetapi boleh juga digunakan bagi pengunjung umum. Ruang baca disabilitas dilengkapi dengan beberapa fasilitas yang disediakan khusus untuk pengunjung disabilitas. Disperpusip Jatim juga menyediakan Ruang Tunggu

Prioritas dengan peralatan penunjang untuk disabilitas. Disediakan mushola khusus disabilitas yang dapat diakses oleh pengguna kursi roda. Ruang baca khusus disabilitas, ruang tunggu disabilitas dan mushola disabilitas didesain khusus bagi penyandang disabilitas, dilengkapi dengan fasilitas kursi yang nyaman, meja, tempat sampah serta ventilasi yang baik. Fasilitas tersebut sengaja dibuat terbuka dan dapat dijangkau untuk umum bertujuan agar supaya pengunjung disabilitas dapat merasa lebih diterima sekaligus tetap memiliki akses fasilitas yang dirancang sesuai kebutuhan mereka.

e. Toilet Disabilitas

Disperpusip jatim memiliki 2 toilet khusus disabilitas yang satu disediakan dengan menggunakan akses *guiding block* dan yang satu diperuntukkan khusus bagi pengguna kursi roda. Toilet disabilitas sudah memiliki fasilitas penunjang bagi kaum disabilitas seperti adanya pegangan tangan di sekitar keloset duduk, adanya tombol darurat (*emergency botton*) apabila terjadi hal yang tidak diinginkan, wastafel, cermin, dan papan informasi yang jelas. Fasilitas pada toilet disabilitas sudah disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

f. Locket Prioritas

Locket prioritas di Disperpusip Jatim sudah dirancang khusus bagi kaum disabilitas termasuk pengguna

kursi roda agar bisa dijangkau. Jika locket umum sedang ramai para penyandang disabilitas akan diarahkan menuju locket prioritas yang berada di area ruang baca khusus disabilitas. Disperpusip jatim menunjukkan komitmennya terhadap inklusivitas dengan menggandeng penyandang disabilitas sebagai staff pada ruang baca khusus disabilitas. Secara langsung langkah Disperpusip Jatim ini memberikan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas, juga menciptakan lingkungan layanan yang empati dan memahami kebutuhan pengguna dengan disabilitas.

g. Lift

Disperpusip Jatim masih belum menyediakan Lift.

h. Alat Bantu Mobilitas

Disperpusip jatim menyediakan alat bantu mobilitas bagi individu yang mengalami hambatan gerak atau motorik. Alat bantu gerak disediakan pada ruang tunggu khusus disabilitas yang ditempatkan pada area pintu masuk agar memudahkan untuk dicapai oleh mereka. Alat bantu yang disediakan berupa: kursi roda, tongkat, walker, kruk, tongkat bantu jalan tuna netra.

i. Alat Bantu Komunikasi

Disperpusip Jatim memiliki alat bantu komunikasi bagi pengunjung yang mengalami hambatan dalam berkomunikasi serta mengakses informasi. Disperpusip Jatim menyediakan alat bantu

dengar (*hearing aid*), buku dengan huruf braille, penguat suara, aplikasi (*hear me*) pada tablet yang bisa mengolah suara atau tulisan menjadi bahasa isyarat dalam bentuk animasi untuk penyandang tuna runtu, 2 komputer dengan aplikasi pembaca layar (NVDA) bagi penyandang tuna netra.

3. Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi, meliputi 5 indikator yaitu:

a. Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan Jam operasional pada Disperpusip Jatim sudah tertera pada layanan informasi dan dapat ditemui pada laman Web dan akun Instagram Disperpusip Jatim.

b. Laman Web

Laman Web dan Aplikasi Seluler Pada laman Web Disperpusip jatim yaitu disperpusip.jatimprov.go.id

sudah tertera menu aksesibilitas yang berisi menu bahasa, penyesuaian konten yaitu ukuran font, sorot judul, sorot tautan, font disleksia, jarak huruf, tinggi baris, ketebalan font. Juga terdapat penyesuaian warna seperti kontras gelap, kontras terang, kontras tinggi, saturasi tinggi, saturasi rendah, monokrom, alat membaca, hentikan animasi, dan kursor besar. Ketika membuka laman web Disperpusip ada fitur suara otomatis, fitur ini memudahkan informasi yang tersedia di web resmi dapat diakses dengan mudah bagi pengguna tuna netra atau

pengguna yang memiliki keterbatasan dalam membaca teks. Laman web disperpusip jatim sudah dilakukan pengujian aksesibilitas dengan melibatkan salah satu komunitas penyandang disabilitas yaitu Komunitas Mata Hati.

c. Media Sosial

Pada akun Instagram @disperpusipprovjatim postingan gambar yang diunggah dilengkapi dengan deskripsi alternatif dengan menggunakan fitur (*Alt Text*) yang mendeskripsikan konten gambar agar supaya pengguna disabilitas netra mengerti konten gambar melalui pembaca layar. Pada Instagram menggunakan font yang mudah dibaca dan ukuran yang cukup besar serta kontras dengan latar belakang. Dalam pembuatan caption sudah menggunakan kalimat yang sederhana, informatif, dan "Easy Read". Tetapi masih ditemui pada laman Instagram Disperpusip jatim masih ditemukan video yang belum menggunakan subtitle ini akan menyulitkan pengguna dengan disabilitas runtu dalam mengakses video pada akun Instagram Disperpusip Jatim.

d. Aplikasi Seluler

Disperpusip memiliki aplikasi perpustakaan digital yang diberi nama d'Jatim yang menyediakan buku-buku dengan berbagai macam kategori dan berita terkini, pada aplikasi ini kita bisa meminjam dan membaca buku secara elektronik.

- e. Rambu dan Marka (signare)
- Disperpusip Jatim menyediakan *signare* yang jelas dan relevan di area pelayanan. Teks dan simbol yang digunakan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan, bagi pengunjung dengan disabilitas netra disediakan *signare* dengan menggunakan huruf braille yang ditempel disekitar ruang baca disabilitas dan fasilitas disabilitas. Tetapi walau sudah dipasang signare, masih ada pengunjung yang kebingungan dan bertanya kepada staff tentang letak kamar mandi, mushola, dan ruang baca anak.
- f. Layanan pengaduan
- Pada ruang baca khusus disabilitas disediakan layanan pengaduan yang diletakkan di meja dan disediakan juga pada situs web resmi disperpusip.jatimprov.go.id.
4. Akomodasi yang Layak meliputi 4 indikator yaitu:
- a. Pendampingan
- Terdapat staff yang bertugas di layanan ruang baca khusus disabilitas yang memberikan informasi, komunikasi dan navigasi. Terdapat juga staff pada layanan umum yang bertindak sebagai pendamping untuk individu yang memerlukan bantuan, dan memberikan navigasi bagi pengunjung disabilitas menuju ruang baca khusus disabilitas. Tetapi masih ditemukan juga staff yang kurang peka tentang bagaimana cara melakukan pelayanan kepada pengunjung disabilitas dan kemampuan staff yang blm mengerti bagaimana cara mengoperasikan fasilitas yang ada di ruang baca khusus disabilitas.
- b. Fleksibilitas Jadwal
- Pada laman web disperpusip.jatimprov.go.id disediakan informasi terkait kontak yang dapat dihubungi untuk mengatur janji dan menanyakan informasi, waktu layanan, media sosial dan alamat yang dapat dikunjungi.
- c. Layanan Jemput Bola
- Disperpusip Jatim memiliki inovasi jemput bola yaitu “**Lestari**” layanan antar jemput pemustaka dengan menggunakan mobil layanan Literasi Pemustaka Prioritas. Inovasi Lestari dibuat bertujuan untuk mengajak pemustaka mengenal lebih dekat seputar perpustakaan milik Pemprov Jatim serta untuk memastikan bahwa kelompok rentan dapat dengan mudah memanfaatkan layanan perpustakaan tanpa hambatan transportasi, termasuk masyarakat yang berkebutuhan khusus. Program Lestari menyediakan layanan antar jemput yang nyaman dan aman bagi pemustaka. (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, 2024)
- d. Antrean Prioritas
- Disperpusip Jatim menyediakan kursi tunggu prioritas yang aman dan nyaman dan tidak jauh dari loket layanan. Disediakan alternatif jika pelayanan

umum sedang sibuk sehingga pengunjung dengan disabilitas akan diarahkan langsung menuju loket layanan yang ada di ruang baca khusus disabilitas.

5. Sumber Daya Manusia meliputi 2 indikator yaitu:

a. Pelatihan Sensitivitas Disabilitas

Disperpusip Jatim telah melakukan pelatihan kepada staff disabilitas. Dengan menggandeng kelompok disabilitas secara langsung sebagai narasumber.

a. Etika

Staff Disperpusip Jatim sudah mengikuti SOP untuk kelompok disabilitas dengan memperlakukan semua individu dengan adil, tanpa diskriminasi berdasarkan karakteristik disabilitas, usia, gender, atau latar belakang sosial. Staff Disperpusip Jatim memiliki perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan keadaan yang dihadapi pengunjung disabilitas serta berupaya memenuhi kebutuhan tersebut. Staf juga sudah berusaha memberikan informasi yang jelas tentang layanan, hak dan prosedur kepada kelompok disabilitas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan sudah baik, namun masih belum maksimal. Hal tersebut diperlukan monitoring dan

menggali lebih dalam setiap aspek yang tertera pada PERMENPAN RB 2024 untuk memenuhi kebutuhan dari pengunjung perpustakaan terutama pengunjung dengan disabilitas. Kendala utama yang dihadapi yaitu pada aspek aksesibilitas fisik yang meliputi tidak adanya fasilitas lift. Tidak disediakannya lift membuat pengunjung disabilitas terutama yang menggunakan kursi roda akan menghadapi kesulitan untuk mengakses koleksi di lantai 2 Disperpusip Jatim. Selain itu aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi pada media sosial resmi seperti akun instagram masih ditemukan video tanpa subtitle yang menyulitkan aksesibilitas bagi pengguna tuna rungu dalam mendapati informasi. Pada aspek akomodasi yang layak yaitu disisi pendampingan masih ada beberapa staf yang belum sepenuhnya memahami cara memberikan pelayanan yang sesuai bagi pengunjung dengan disabilitas, termasuk dalam mengoprasikan fasilitas yang tersedia di ruang baca khusus disabilitas.

Saran dari penulis adalah agar pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur perlu melakukan evaluasi dan perbaikan fasilitas termasuk memastikan semua perangkat berfungsi dengan baik sehingga dapat dioprasikan dengan mudah oleh staf maupun pengunjung. Segera juga memprioritaskan pengadaan lift untuk memastikan aksesibilitas bagi pengunjung dengan keterbatasan mobilitas. Diharapkan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur juga menambahkan subtitle pada semua video yang diunggah di media sosial untuk mempermudah akses bagi pengguna tunarungu. Selain itu pihak dinas harus mengadakan pelatihan rutin bagi staf untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam melayani pengunjung disabilitas, termasuk penggunaan fasilitas khusus di ruang baca disabilitas.

References

- Agung Pratama, B., Sinaga, D., & Lies Siti Khadijah, U. (2024). *Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Inklusif Bagi Pemustaka Tunanetra Di Perpustakaan Umum Cikini Jakarta*. 3(4). <https://doi.org/10.56127/jukim.v3i04>
- Alam, U. M. (2024). *Kemenko PMK Mendukung Penuh Pelayanan Publik Inklusif dan Ramah Kelompok Rentan*. Kemenko PMK. <https://www.kemenkopmk.go.id/kemenko-pmk-mendukung-penuh-pelayanan-publik-inklusif-dan-ramah-kelompok-rentan>
- Chaputula, A. H., & Mapulanga, P. (2017). Provision of library services to people with disabilities in Malawi. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 82(2). <https://doi.org/10.7553/82-2-1619>
- Cruz, A. M. (2019). Intentional integration of diversity ideals in academic libraries: A literature review. *Dalam The Journal of Academic Librarianship*, 45(3), 220–227. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.02.011>
- Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur. (2023). *Sekdaprov Jatim : Kegiatan Rangkaian Tim Lintas Batas Disabilitas akan Diadakan Setiap Tahun*. Kominfo Jatim. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/sekdaprov-jatim-kegiatan-rangkaian-tim-lintas-batas-disabilitas-akan-diadakan-setiap-tahun>
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. (2024, August 13). *Disperpusip Jatim Kenalkan Inovasi Layanan Perpustakaan Mobil “Lestari.”* Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. <https://disperpusip.jatimprov.go.id/2024/08/13/disperpusip-jatim-kenalkan-inovasi-layanan-perpustakaan-mobil-lestari/>
- Hayati, N. H. (2019). PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS FASILITAS PENYANDANG DISABILITAS PADA BIDANG PENDIDIKAN DI KABUPATEN SUKOHARJO. In *Res Publica* (Vol. 3, Issue 3).
- KEMENKO PMK. (2023). *Pemerintah Penuhi Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia*. KEMENKO PMK. <https://www.kemenkopmk.go.id/pemerintah-penuhi-hak-penyandang-disabilitas-di-indonesia>
- Mardalis. (2014). *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal Mardalis* (Cet. 13, Januari). PT Bumi Aksara. <https://lib.atim.ac.id/opac/detail-opac?id=3297>
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=49210&pRegionCode=UNTAGSBY&pClientId=712>
- Pasolong, H. (2013). *Teori administrasi publik* (Cet. 5). Alfabeta. <https://www.scribd.com/document/596579214/teori-administrasi-publik>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (PERMENPAN RB Nomor 11 Tahun 2024)*.
- Persetujuan Bersama, D. (2007). *DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA dan PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA*.
- Rahmadana, M. F., Siagian, A. T. M. N., & Refelino, M. A. P. J. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Setiawan, A., Sembiring, R. A., & Six Maria, W. (2019). *Layanan Pojok Braille Dalam Meningkatkan Literasi Baca Bagi Disabilitas Netra Di Kota Malang*.
- Silvia Pramashela, F., & Abdul Rachim, H. (2021). *AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI*

PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA. In *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial e* (Vol. 4, Issue 2).

Tim Humas Perpustakaan Nasional RI. (2021, March 23). *Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial*. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

<https://www.perpusnas.go.id/berita/transformasi-perpustakaan-berbasis-inklusi-sosial->

Usman, U., & Narani, S. (2020). Pengelolaan Perpustakaan Madrasah di Kota Palangka Raya (Studi terhadap Upaya Madrasah Menjadikan Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar dan Bagian dari Sistem Pengajaran). *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 4(1), 79–110. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v4i1.79-110>

Woro Titi Haryanti. (2019). Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA)*, 2(2). <https://doi.org/10.32734/lwsa.v2i2.728>