

Peningkatan Kompetensi Pustakawan dan Optimalisasi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Pelayanan bagi Pengguna Difabel di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Fithria Rizka S^{1*}, Diana Maulida Zakiah², Muhammad Arifin³

¹ Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan

² Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia

³ Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan

Abstract

All citizens, including people with disabilities, have the right to receive equal education. College libraries must play an important role in supporting this right by providing inclusive services to all users, including those with disabilities. However, until now, many libraries are not fully ready to provide services to users with disabilities, both in terms of infrastructure and human resources. This can hinder the learning process for those with disabilities. This research aims to increase institutional awareness about the importance of inclusivity in university libraries, by emphasizing that people with disabilities are an integral part of the academic community. Persons with disabilities have the same rights to learning support facilities and services. Therefore, every university library must be inclusive and able to serve users with disabilities well. Librarians are also required to have special competencies, both soft skills and hard skills, to serve readers with disabilities so that they experience ease in utilizing library services. The research method used is a literature review by examining various scientific reference sources, including printed books, electronic books, articles and news. The results of this research show that to create a disability-friendly university library, elements such as adequate facilities and infrastructure, assistive technology, librarian competence, and an effective outreach program are needed. By implementing these elements, libraries can become more inclusive and provide optimal services for all users, including people with disabilities.

Keywords: *inclusive library services, assistive technology in libraries, librarian training for disability services*

Abstrak

Semua warga negara, termasuk penyandang disabilitas, berhak mendapatkan pendidikan yang setara. Perpustakaan perguruan tinggi harus memainkan peran penting dalam mendukung hak ini dengan menyediakan layanan yang inklusif bagi semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki disabilitas. Namun, hingga saat ini, banyak perpustakaan yang belum sepenuhnya siap memberikan layanan kepada pengguna penyandang disabilitas, baik dari segi infrastruktur maupun sumber daya manusia. Hal ini dapat menghambat proses pembelajaran bagi mereka yang memiliki keterbatasan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran institusi tentang pentingnya inklusivitas di perpustakaan universitas, dengan menekankan bahwa penyandang disabilitas adalah bagian integral dari civitas academica. Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama

***Corresponding author**

Fithriarizkasirait@gmail.com
diana.zakiah22@gmail.com
muhammadarifin@umsu.ac.id

Kutipan

Rizka, F.,
Maulida Zakiah, D. ., & Arifin, M.
(2024). Peningkatan Kompetensi
Pustakawan dan Optimalisasi
Teknologi Informasi untuk
Meningkatkan Pelayanan bagi
Pengguna Difabel di
Perpustakaan Perguruan Tinggi.
Jurnal FPPTI, 2(2), 29–42.
<https://doi.org/10.59239/jfppti.v2i2.41>.



atas fasilitas dan layanan pendukung pembelajaran. Oleh karena itu, setiap perpustakaan perguruan tinggi harus bersifat inklusif dan mampu melayani pengguna penyandang disabilitas dengan baik. Pustakawan juga dituntut untuk memiliki kompetensi khusus, baik softskill maupun hardskill, untuk melayani pemustaka difabel agar mereka merasakan kemudahan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah tinjauan pustaka dengan mengkaji berbagai sumber referensi ilmiah, termasuk buku cetak, buku elektronik, artikel, dan berita. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menciptakan perpustakaan perguruan tinggi yang ramah disabilitas, diperlukan unsur-unsur seperti sarana dan prasarana yang memadai, teknologi asistif, kompetensi pustakawan, serta program sosialisasi yang efektif. Dengan menerapkan unsur-unsur tersebut, perpustakaan dapat menjadi lebih inklusif dan memberikan layanan yang optimal bagi semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas.

Kata kunci: layanan perpustakaan inklusif, pelatihan pustakawan untuk layanan disabilitas, teknologi bantu di perpustakaan

Pendahuluan

Pada tahun 2006, Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa mengadopsi Konvensi Hak Penyandang Disabilitas, konvensi hak asasi manusia pertama di abad ke-21. Di tingkat nasional, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak penyandang disabilitas dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31 yang menegaskan setiap warga negara berhak memperoleh pendidikan bermutu tanpa terkecuali termasuk difabel. Kemajuan legislatif baru-baru ini, seperti Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 70 Tahun 2009, berupaya secara sistematis menghilangkan hambatan akses bagi penyandang disabilitas baik di ranah publik maupun swasta. Peraturan-undangan ini melengkapi peraturan yang sudah ada, seperti undang-undang hak asasi manusia dan peraturan bangunan di masing-masing provinsi, melalui pembuatan peraturan yang menghilangkan hambatan akses.

Ketika peraturan dan konvensi terkait aksesibilitas diadopsi oleh pemerintah provinsi dan daerah, perpustakaan diharapkan memberikan respons yang sesuai. Perpustakaan memiliki tanggung jawab mendasar untuk melayani semua orang di komunitasnya. Sebagai penunjang terlaksananya pendidikan dan jantung perguruan tinggi, perpustakaan harus mendukung pendidikan inklusi karena perpustakaan diciptakan untuk semua warga negara tanpa adanya diskriminasi. Setiap warga negara berhak memperoleh layanan dan fasilitas yang mumpuni dari perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu menyiapkan diri dalam hal sarana prasarana, koleksi, maupun sumber daya manusianya (pustakawan).

Pada dasarnya, sebagian besar pemustaka perpustakaan perguruan tinggi merupakan civitas academica yang memiliki fisik dan mental normal. Meskipun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa pemustaka difabel atau berkebutuhan khusus juga merupakan bagian dari civitas academica sebagai minoritas. Penyandang difabel tersebut memiliki keterbatasan fisik dan mental, sehingga sering mengalami kesulitan dalam mengakses dan memperoleh informasi untuk mendukung kegiatan akademisnya. Penyedia informasi di perguruan tinggi sudah seharusnya mampu menyediakan sumber informasi yang mudah diakses oleh penyandang difabel.

Menurut Darwanto, dkk (2015), "perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat." Perpustakaan perguruan tinggi juga berfungsi sebagai sumber belajar. Jumlah pemustaka difabel pada tingkat pendidikan tinggi mengalami peningkatan, yang menjadi tantangan besar bagi

penyedia dan pengelola informasi. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu melengkapi sarana dan prasarana agar dapat membantu para disabilitas meningkatkan prestasi akademik, sejajar dengan mahasiswa nondifabel.

Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka difabel, perpustakaan perguruan tinggi harus berbenah diri, lebih terbuka, dan memperluas orientasi layanannya. Perpustakaan harus menjadi ramah difabel, memberikan layanan sepenuh hati dan adil bagi pemustaka difabel sehingga tidak diskriminatif. Pada kenyataannya, masih banyak perpustakaan perguruan tinggi yang belum siap dan berbenah diri, bahkan belum memperhatikan pemustaka difabel baik dari segi sarana prasarana, koleksi, maupun sumber daya manusia (SDM). Pemustaka dengan disabilitas memiliki kebutuhan khusus baik secara fisik (sarana, prasarana, dan koleksi) maupun non-fisik (perhatian dan dukungan). Maka dari itu, perpustakaan sebaiknya menyediakan fasilitas dan layanan untuk mereka.

Pustakawan harus memiliki kompetensi yang mumpuni, baik itu *soft skill* maupun *hard skill*, dalam memberikan layanan kepada pemustaka difabel. Pelayanan yang diberikan kepada pemustaka difabel tentu berbeda dengan pelayanan umum, sehingga diperlukan kompetensi tambahan yang harus diketahui dan dimiliki oleh pustakawan. Kompetensi *soft skill* yang utama adalah cara pustakawan memberikan pelayanan prima dan sepenuh hati kepada pemustaka difabel, sedangkan kompetensi *hard skill* yang harus dimiliki adalah kemampuan menggunakan teknologi informasi. Perpustakaan saat ini tidak akan terlepas dari paparan teknologi informasi sehingga pustakawan harus memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam menyediakan layanan kepada pemustaka difabel. Melalui penggunaan teknologi informasi, pelayanan terhadap pemustaka difabel akan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Maka dari itu, tulisan ini akan menjabarkan strategi meningkatkan kompetensi pustakawan untuk memberikan layanan pada pemustaka difabel dan cara optimalisasi teknologi informasi dalam layanan terhadap pemustaka difabel.

Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam tulisan ini adalah *literature review* dengan menggunakan berbagai sumber referensi ilmiah baik buku cetak, buku elektronik, artikel dan berita.

Hasil dan Pembahasan

Disabilitas

Ada dua istilah yang sering terdengar ketika berbicara mengenai sekelompok orang dengan keterbatasan fisik maupun mental, yaitu disabilitas dan difabel. Disabilitas adalah kondisi yang dapat mempersulit seseorang melakukan aktivitas atau mendapatkan akses yang adil dalam masyarakat tertentu. Disabilitas dapat bersifat kognitif, perkembangan, intelektual, mental, fisik, sensorik, atau kombinasi dari beberapa faktor, dan dapat muncul sejak lahir atau didapat selama hidup seseorang. Secara historis, disabilitas dikenali berdasarkan serangkaian kriteria yang sempit, namun sebenarnya disabilitas tidak bersifat biner dan dapat muncul dalam karakteristik yang unik tergantung pada individu.

Difabel adalah istilah yang digunakan untuk seseorang dengan kebutuhan khusus. Kata difabel berasal dari bahasa Inggris "different ability". Istilah ini digunakan untuk menggantikan istilah penyandang cacat yang memiliki konotasi negatif dan diskriminatif. Difabel menekankan bahwa manusia diciptakan dengan keistimewaan yang berbeda-beda. Menurut The United Nations (UN) (2009), difabel adalah seseorang dengan gangguan fisik, mental, intelektual, atau sensorik yang, dalam interaksinya dengan berbagai hambatan sikap dan lingkungan, menghalangi partisipasi penuh dan efektif dalam kehidupan

bermasyarakat.

Pada tahun 2022, ada 261 orang yang berhasil lolos seleksi Beasiswa Afirmasi Pendidikan Tinggi (ADik) Disabilitas yang diadakan Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan (Puslapdik) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemdikbudristek). Mereka diberi kesempatan untuk menjalani perkuliahan di 80 perguruan tinggi akademik dan vokasi, baik negeri maupun swasta di seluruh Indonesia. Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Nadiem Makarim, juga menegaskan bahwa akses mahasiswa penyandang disabilitas pada pendidikan tinggi dijamin dalam Peraturan Menristekdikti Nomor 46 Tahun 2017 tentang Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus di Perguruan Tinggi. Pada tahun 2022, tercatat ada 1.588 mahasiswa berkebutuhan khusus di 148 perguruan tinggi.

Mahasiswa penyandang disabilitas memerlukan berbagai layanan akses terpadu selama menjalani perkuliahan mereka, termasuk akses ke perpustakaan. Perpustakaan diharapkan tidak hanya berorientasi pada layanan non-disabilitas, tetapi juga harus adil bagi setiap pemustaka, tanpa diskriminasi. Namun, realitanya, masih banyak perpustakaan perguruan tinggi yang belum siap atau belum melakukan pembenahan, bahkan belum menaruh perhatian pada kaum difabel baik dari segi sarana prasarana, koleksi, maupun sumber daya manusia (SDM).

Untuk melayani para difabel, pustakawan seharusnya mengenali terlebih dahulu jenis-jenis disabilitas, karena setiap keadaan membutuhkan pelayanan yang berbeda. Ada empat jenis disabilitas yang sering ditemukan dalam kehidupan sehari-hari, yaitu:

1. Disabilitas atau Gangguan Sensorik
Disabilitas sensorik mengalami gangguan pada salah satu fungsi dari panca indera antara lain:
 - Tunanetra: memiliki gangguan atau masalah dalam penglihatan. Tunanetra dapat dibedakan dalam dua jenis yaitu: buta total (*blind*) dan *low vision*.
 - Tunarungu: memiliki gangguan atau masalah dalam pendengaran baik permanen maupun tidak. Biasanya tunarungu juga memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tunawicara.
2. Disabilitas Fisik
Disabilitas fisik merupakan gangguan pada fungsi gerak seperti seperti kelainan bentuk tubuh, lumpuh layu atau kaku, dan lain-lain. Kondisi ini dapat disebabkan oleh penyakit, kecelakaan, maupun kelainan bawaan. Disabilitas fisik biasanya disebut dengan tuna daksa.
3. Disabilitas Mental
Disabilitas mental adalah terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku seperti skizofrenia, bipolar, depresi, kecemasan dan lain sebagainya. Gangguan ini memengaruhi kemampuan interaksi sosial, misalnya autisme dan hiperaktif.
4. Disabilitas Intelektual
Disabilitas intelektual melibatkan masalah dengan kemampuan mental umum yang memengaruhi fungsi dalam dua bidang:
 - Fungsi intelektual (seperti pembelajaran, pemecahan masalah, penilaian).
 - Fungsi adaptif (aktivitas kehidupan sehari-hari seperti komunikasi dan hidup mandiri).
5. Disabilitas Ganda
Tunaganda yakni memiliki ketidakmampuan lebih dari satu jenis ketunaan (yaitu disabilitas fisik, sensorik, mental atau intelektual).

Sikap Pustakawan Menghadapi Pemustaka Disabilitas

Menurut Damiani, dkk. (2017), sikap adalah suatu ekspresi perasaan seseorang yang merefleksikan kesukaannya atau ketidaksukaannya terhadap suatu objek. Sikap adalah kesiapan disposisional untuk merespons institusi, orang, atau objek tertentu dengan cara yang konsisten, yang telah dipelajari dan menjadi cara respons khas seseorang. Literatur yang dikaji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tugas pustakawan dalam kaitannya dengan pengguna perpustakaan bukanlah bersikap pasif, melainkan menstimulasi pemanfaatan perpustakaan sehingga kebutuhan setiap orang dapat terpenuhi. Artinya, pustakawan sebagai pekerja sosial harus memberikan layanan yang baik kepada setiap pengguna perpustakaan tanpa memandang kelas, keyakinan, jenis kelamin, status sosial, dan hubungan sosial.

Kajian ini menemukan bahwa pustakawan perlu menunjukkan sikap positif dalam melayani pengguna perpustakaan, termasuk penyandang disabilitas. Penelitian Chidiadi (2021) mengungkapkan bahwa 64% pustakawan menunjukkan sikap positif, sementara 36% bersikap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua pustakawan melayani kaum difabel dengan sepenuh hati. Untuk berkontribusi penuh dalam kebijakan pendidikan inklusi, pustakawan harus memahami pengguna penyandang disabilitas. Pustakawan harus memiliki pemahaman dasar tentang disabilitas, termasuk makna difabel, jenis-jenis disabilitas, aspek psikologi, sikap dalam melayani pemustaka difabel, dan kemampuan menggunakan sarana adaptif.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pustakawan laki-laki lebih bersemangat dalam melayani pengguna disabilitas dibandingkan pustakawan perempuan. Pengalaman kerja bertahun-tahun tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap positif pustakawan. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan khusus bagi pustakawan tentang etika dan adab dalam menghadapi pengguna disabilitas. Penting untuk diingat bahwa tidak semua disabilitas terlihat dengan mudah, sehingga langkah pertama untuk memiliki sikap positif terhadap disabilitas adalah dengan tidak menghakimi.

Etika dasar dalam melayani pemustaka difabel adalah menampilkan perhatian, empati, kesabaran, dan sikap positif terhadap disabilitas dalam bentuk apa pun. Hal ini akan mendorong inklusi dan keterbukaan bagi individu yang terkena dampak. Perpustakaan diharapkan tidak hanya berorientasi pada layanan non-disabilitas, tetapi juga harus adil bagi setiap pemustaka. Sayangnya, masih banyak perpustakaan perguruan tinggi yang belum siap atau belum melakukan pembenahan, bahkan belum menaruh perhatian pada kaum difabel baik dari segi sarana prasarana, koleksi, maupun sumber daya manusia.

Perpustakaan Ramah Difabel

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai gudang pengetahuan pada dasarnya ada untuk melayani semua pelanggannya tanpa diskriminasi atau pembatasan dalam bentuk apa pun. Majinge dan Stilwell (2006) menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak atas informasi tanpa memandang kelas, warna kulit, status sosial, dan disabilitas. Oleh karena itu, pertimbangan terhadap penyandang disabilitas harus dimulai sejak dini, dari perencanaan gedung perpustakaan hingga perolehan sumber daya dan penyediaan layanan.

Berdasarkan fakta di lapangan, mayoritas mahasiswa di perguruan tinggi memang memiliki kondisi fisik dan mental yang normal. Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa pemustaka dari kalangan minoritas, yaitu penyandang difabel atau berkebutuhan khusus, juga hadir sebagai pemustaka. Secara global, persentase penyandang disabilitas terus meningkat, disebabkan oleh

pertumbuhan jumlah penduduk, kemajuan medis, dan proses penuaan (Bigdeli, 2009; Cassner *et al.*, 2011; Khetarpal, 2014). Hal ini juga terjadi pada mahasiswa difabel di perguruan tinggi yang mengalami peningkatan. Mengingat jumlah penyandang disabilitas yang terus meningkat di masyarakat dan di lingkungan perguruan tinggi, sangatlah penting bagi institusi akademis untuk mengambil langkah-langkah pragmatis guna memenuhi kebutuhan mereka dalam mengakses informasi dengan memberikan pelayanan terbaik dan sepenuh hati.

Penelitian mengenai disabilitas saat ini mengategorikan disabilitas sebagai sesuatu yang melibatkan komponen fisik dan sosial (Miles, 2012). Komponen fisik berkaitan dengan fasilitas fisik, sedangkan komponen sosial berkaitan dengan etika dan cara berkomunikasi. Dari ungkapan tersebut, pada dasarnya konsep aksesibilitas merujuk pada kemudahan dalam mengakses informasi baik dari lingkungan fisik maupun nonfisik seperti perlakuan dan pelayanan yang diterima oleh difabel tanpa diskriminasi.

Ada beberapa permasalahan di lapangan yang dihadapi perpustakaan perguruan tinggi dalam mewujudkan perpustakaan yang ramah difabel, yaitu sarana dan prasarana, jenis layanan, koleksi yang tidak memadai, dan SDM (pustakawan) yang tidak mumpuni.

Adapun yang perlu diperhatikan terkait akses pemustaka difabel adalah bagian sarana prasarana termasuk gedung dan ruangan. Setiap orang harus dapat menggunakan perpustakaan tersebut. Lingkungan perpustakaan seperti pintu masuk, toilet, tangga, *lift*, dan ruangan khusus harus dapat diakses oleh penyandang berbagai jenis disabilitas. Seseorang di kursi roda harus mampu menjangkau semua gedung dengan adanya *ramps* (tangga landai) dan *lift* yang memperhatikan penempatan tombol *lift* yang disesuaikan untuk difabel yang menggunakan kursi roda. Selain itu, pintu masuk yang *revolving* harus memudahkan pemustaka yang menggunakan kursi roda melewati pintu tersebut, hendaknya pintu bisa terbuka secara otomatis. Penyandang tunanetra harus bisa berjalan dengan tongkat dan menemukan jalan tanpa menabrak rintangan, maka diperlukan *guiding block* (petunjuk arah timbul). Orang tuli harusnya bisa berkomunikasi dengan staf perpustakaan. Seseorang dengan gangguan intelektual harus dapat dengan mudah menemukan buku dan bahan lainnya. Seseorang dengan disleksia atau masalah membaca lainnya harus dapat menemukan jalan sekitar. Setidaknya harus ada satu toilet untuk penyandang disabilitas.

Selain gedung, ruangan perpustakaan juga perlu diperhatikan. Pustakawan hendaknya mengatur ruangan perpustakaan dengan memperhatikan pemustaka disabilitas. Seluruh bagian perpustakaan harus dapat diakses. Ruangan harus logis diatur dengan tanda yang jelas dan denah yang dipasang di dekat pintu masuk. Meja layanan harus ditempatkan dekat dengan pintu masuk. Kursi roda seharusnya dapat bergerak di dalam seluruh perpustakaan. Harus ada *lift* atau tanjakan jika perpustakaan memiliki lebih dari satu tingkat. Sejumlah meja kerja komputer harus disesuaikan untuk pengguna kursi roda.

Pada bagian layanan, hendaknya pustakawan menyediakan layanan khusus kepada pemustaka disabilitas seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan literasi, dan layanan lainnya yang adaptif bagi pemustaka difabel. Setelah semua hal tersebut diadakan, perlu disosialisasikan kepada masyarakat dan pengguna agar tujuan perpustakaan tercapai dan perpustakaan dimanfaatkan dengan maksimal.

Di Indonesia, salah satu perpustakaan yang telah menerapkan perpustakaan inklusi adalah Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Perpustakaan tersebut memiliki layanan khusus difabel atau disebut difabel *corner* yang berisi teknologi bantu, materi adaptif, perpustakaan adaptif, dan bantuan personal dengan adanya relawan.

Optimalisasi Kompetensi Pustakawan pada Perpustakaan Inklusi

Aksesibilitas terhadap perpustakaan harus dikelola dengan tanggung jawab yang jelas. Seorang pustakawan yang ditunjuk harus bertindak sebagai penghubung dengan kelompok disabilitas. Maka dari itu pustakawan perlu memiliki pengetahuan tentang berbagai jenis disabilitas dan cara terbaiknya membantu pengguna disabilitas. Pustakawan juga harus berkomunikasi langsung dengan berbagai pengguna disabilitas.

Seperti yang dikatakan oleh (Seadle & Koulikourdi, 2008), mengakomodasi beragam kebutuhan pengguna penyandang disabilitas adalah hal yang penting untuk sebuah proses yang berkesinambungan dan berjangka panjang yang memerlukan perhatian berkelanjutan dari pihak-pihak pustakawan dan otoritas organisasi induknya. Namun, ini adalah salah satu bidang yang menerima sedikit perhatian dari pustakawan sampai saat ini. Berbagai temuan mengungkapkan kesadaran; pengetahuan dan keterampilan pustakawan berada pada keadaan yang belum memadai. Alasan utama dari situasi yang mengecewakan ini bisa jadi kurangnya kesempatan pendidikan dan pelatihan baik melalui jalur formal program pendidikan atau pelatihan internal.

Selain itu, seperti yang dikatakan (Bonnici, Maatta, & Wells, 2009) bahwa sumber daya manusia dan teknologi informasi akan menjadi tantangan utama di masa depan dalam akses informasi. Oleh karena itu, pihak berwenang dan pendidik harus menetapkan mekanisme yang tepat untuk memperluas pendidikan, pelatihan dan penelitian. Beberapa hal yang harus disiapkan oleh perpustakaan untuk mempersiapkan pustakawan yang peduli difabel dan berkompeten adalah melaksanakan pelatihan pelayanan difabel bagi pustakawan dan relawan, melaksanakan pelatihan penggunaan teknologi bantu atau sarana adaptif bagi pustakawan dan relawan, melaksanakan *workshop* dan seminar disabilitas bagi pustakawan dan relawan. Kegiatan tersebut tidak hanya diikuti oleh pustakawan dan relawan, tetapi pustakawan juga harus mengundang para mahasiswa difabel atau civitas academica yang lain, kemudian mengadakan kursus penyegaran rutin untuk membantu memperbarui keterampilan pustakawan. Selain itu, kepustakawanan pada layanan disabilitas juga memerlukan serangkaian hal profesional yang memiliki motivasi diri dan komitmen yang terus mengeksplorasi, menghasilkan dan penerapan di lapangan, agar tetap hidup dan berkembang.

Adapun jenis kompetensi yang perlu dimiliki dan ditingkatkan oleh pustakawan dalam menghadapi pustakawan disabilitas adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi Teknologi Informasi

Kompetensi di bidang teknologi informasi yang dimaksud di sini adalah kemampuan teknologi yang harus dimiliki pustakawan seperti mengoperasikan komputer, memahami penelusuran informasi secara *online*, serta menggunakan teknologi bantu. Koleksi tercetak yang tersedia di rak-rak buku pada umumnya tentu tidak serta merta dapat dimanfaatkan atau diakses oleh para pemustaka dengan gangguan penglihatan. Melalui teknologi bantu, seperti kamera yang dapat mengalihkan buku tersebut ke monitor dan memperbesar huruf-hurufnya, pemustaka dengan *low-vision* (gangguan penglihatan dengan kemampuan melihat yang sangat rendah) bisa terbantu

dalam mengaksesnya. Maka dari itu pustakawan harus menguasai teknologi tersebut.

2. Kompetensi dalam Berkomunikasi

Menjalin komunikasi yang efektif bukan hanya salah satu elemen kunci dalam kehidupan individu, namun juga merupakan elemen penting dalam keberhasilan organisasi karena “keterampilan komunikasi” mengacu pada terjalannya hubungan dengan orang lain secara efisien dan tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Maka dari itu, kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna disabilitas sangatlah penting karena akan memengaruhi terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna, serta respons pengguna terhadap pustakawan. Hal ini juga berkaitan dengan etika pustakawan menghadapi pengguna disabilitas yang telah dijelaskan sebelumnya.

3. Kompetensi Organisasi Informasi

Organisasi informasi merupakan pengelolaan sistem informasi di perpustakaan. Pustakawan harus dapat melakukan organisasi informasi yang dibutuhkan pemustaka difabel, selain itu membuat kebijakan dan prosedur penyediaan informasi bagi penyandang disabilitas.

4. Kompetensi Kerja Sama

Kerja sama antar satuan kerja atau antar-perorangan mutlak dibutuhkan. Kemampuan bekerjasama dalam hal ini adalah kemampuan seseorang dalam menjalin, membina dan mempertahankan hubungan kerja yang efektif. Selain itu bekerja sama memiliki komitmen untuk saling membantu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab serta mengoptimalkan segala sumber daya untuk mencapai tujuan strategis perputakaan. Dalam hal ini, pustakawan dapat melakukan kerja sama dengan berbagai pihak seperti relawan dan Pusat Studi dan Layanan Difabel (PLSD). Selain itu

5. Kompetensi Psikologi

Ilmu psikologi juga diperlukan bagi pustakawan, setidaknya pustakawan harus mempunyai dasar pengetahuan psikologi. Melalui pengetahuan psikologi yang dimiliki, pustakawan dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme yang kemudian akan memengaruhi kinerja layanan di perpustakaan dan kepuasan pemustaka.

Psikologi merupakan ilmu yang mempelajari jiwa. Pemahaman psikologi dalam hal ini akan berpengaruh pada sikap, tingkah laku maupun perilaku setiap individu. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, salah satu yang perlu diperhatikan menghadapi pemustaka disabilitas adalah aspek psikologi, berbeda kondisi disabilitas berbeda pula cara menghadapinya.

6. Kompetensi Inovasi dan Kreativitas

Pada era informasi saat ini seorang pustakawan harus memiliki kreativitas yang tinggi untuk dapat mengubah budaya malas membaca pada mahasiswa dan membuat mahasiswa tertarik dan merasa senang untuk berkunjung ke perpustakaan. Untuk mewujudkan harapan tersebut diperlukan pengembangan dan perwujudan kreativitas dan inovasi yang ada pada diri pustakawan. Salah satu target pemustakanya adalah pemustaka disabilitas, sehingga pustakawan harus bisa berinovasi mengadakan layanan-layanan yang ramah difabel dan kegiatan-kegiatan yang bisa mengajak para difabel terlibat di dalamnya.

Melalui dukungan dari semua pihak maka kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka difabel diharapkan akan dapat ditingkatkan melalui berbagai kegiatan pelatihan dan *workshop*, sehingga pelayanan kepada difabelpun juga akan lebih optimal.

Optimalisasi Teknologi Informasi

Seiring dengan semakin banyaknya informasi yang disampaikan menggunakan teknologi komputer dan jaringan, perpustakaan memainkan peran yang semakin penting dalam memastikan akses bagi semua orang terhadap internet dan sumber informasi lainnya.

Di era teknologi informasi ini, perpustakaan tidak bisa dilepaskan dengan produk-produk teknologi. Teknologi tidak bisa menggantikan perpustakaan, namun perpustakaan tanpa teknologi hanyalah sia-sia. Perpustakaan tidak akan berjalan dengan optimal.

Perpustakaan diharapkan tidak hanya dirancang hanya untuk pengguna rata-rata yaitu non-disabilitas, namun juga harus dirancang untuk orang-orang dengan berbagai kemampuan dan disabilitas. Perlu diingat bahwa pengguna mungkin memiliki gangguan penglihatan, bicara, pendengaran dan mobilitas.

Layanan berbasis teknologi dapat mendukung pelayanan difabel khususnya untuk pemustaka dengan gangguan penglihatan untuk mengakses informasi. Meskipun perpustakaan tidak dapat diharapkan memiliki peralatan khusus untuk setiap jenis disabilitas, pustakawan harus menyadari pilihan untuk membuat sumber daya perpustakaan dapat diakses dan harus menyediakan peralatan yang dapat mereka perkirakan akan digunakan atau tersedia dengan biaya yang relatif rendah. Selain itu, pustakawan harus mengembangkan prosedur untuk memastikan respons yang cepat terhadap permintaan akomodasi untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas.

Berikut ini berbagai ragam pemanfaatan perangkat lunak dalam mendukung layanan difabel:

1. Sarana bantu untuk gangguan penglihatan yang berupa katalog elektronik, pemindai dengan *optical character recognition* (OCR).



Gambar 1. Alat *Optical Character Recognition* (OCR)

2. *Computer Vision* membantu berkomunikasi dengan orang dengan gangguan pendengaran.



Gambar 2. Alat Computer Vision

3. *Live Transcribe* merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Google. Aplikasi ini merupakan solusi untuk memecahkan kendala dalam berkomunikasi bagi orang-orang dengan gangguan pendengaran. *Live Transcribe* disajikan berupa dengan kemampuan mendengar ucapan lalu menuliskan semua kata di layar *smartphone* secara *real-time*.



Gambar 3. *Live Transcribe*

4. Mesin pencetak Braille adalah perangkat inovatif yang mencetak teks dalam format Braille, memungkinkan individu tunanetra mengakses informasi yang sebelumnya hanya tersedia dalam teks visual. Alat ini bekerja dengan menekan kertas untuk menciptakan titik-titik timbul yang bisa dibaca dengan meraba permukaannya. Dengan mengonversi dokumen, buku, dan materi pendidikan menjadi Braille, mesin ini membuka akses pendidikan dan literasi, serta memberikan kemandirian bagi penyandang disabilitas visual. Teknologi ini mendukung terciptanya masyarakat inklusif di mana informasi dapat diakses oleh semua orang.



Gambar 4. Mesin Pencetak Braille

5. Buku Braille



Gambar 5. Buku Braille

6. *Talking Book*



Gambar 6. Talking Book

7. *Open Book Scanner*



Gambar 7. Alat Open Book Scanner

8. *Telesensory*



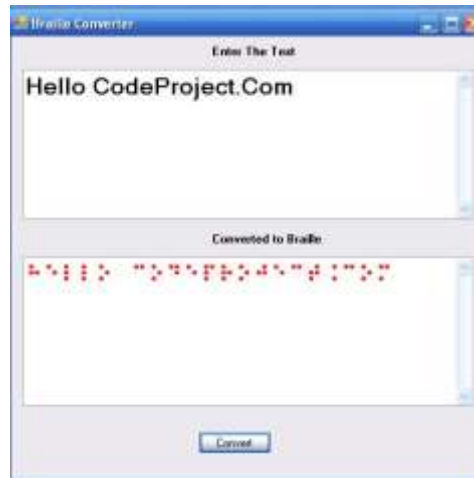
Gambar 8. Alat Telesensory

9. Komputer dengan Program JAWS (*Job Acces With Speech*)



Gambar 9. Program JAWS

10. *Web Braille Translator*



Gambar 10. Web Braille Translator

Secara keseluruhan, pentingnya inklusivitas dalam layanan perpustakaan perguruan tinggi menjadi semakin jelas melalui penelitian ini. Perpustakaan harus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas, dengan menyediakan infrastruktur yang memadai, teknologi asistif, serta pengembangan kompetensi pustakawan. Kesadaran dan implementasi unsur-unsur ini akan memastikan bahwa setiap individu, tanpa memandang keterbatasan fisik atau mental, dapat mengakses dan memanfaatkan layanan perpustakaan dengan optimal. Langkah-langkah tersebut tidak hanya memenuhi hak penyandang disabilitas, tetapi juga memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pengetahuan yang inklusif dan mendukung kesetaraan dalam pendidikan. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, perpustakaan dapat menjadi lingkungan yang lebih inklusif dan memberdayakan bagi seluruh komunitas akademik.

Kesimpulan

Perguruan tinggi yang memiliki kebijakan untuk menerima mahasiswa difabel sudah seharusnya menerapkan kesetaraan akses terhadap gudang informasi yaitu perpustakaan di mana orang-orang berkebutuhan khusus tidak terdegradasi, harus ada upaya yang berkomitmen dan terpadu dari para pemangku kepentingan terkait.

Untuk mewujudkan perpustakaan perguruan tinggi yang ramah difabel, para pemimpin perguruan tinggi terlebih dahulu harus memiliki kesadaran yang tinggi dan tekad yang kuat sebagai wujud kepedulian dan tanggung jawab moral, setelah hal tersebut hadir dalam pikiran maka selanjutnya dapat menegakkan kebijakan yang serius, jelas dan terarah untuk penyandang disabilitas dan bukan sekedar basi-basi.

Yang menjadi bahan pemikiran di sini adalah bahwa pemenuhan kebutuhan informasi yang optimal tidak dapat tercapai atau terjamin apabila pustakawan yang seharusnya berada di garda depan dalam hal tersebut justru belum mumpuni terhadap pengguna disabilitas atau tantangan lainnya. Tugas seorang pustakawan adalah membuat dunia menjadi tempat yang lebih baik dengan menyediakan informasi yang diinginkan dan relevan bagi semua orang dan mengulurkan tangan dalam penciptaan pengetahuan. Upaya tersebut merupakan tantangan bagi perpustakaan dan pustakawannya dalam mengakomodasi kebutuhan mahasiswa difabel, terutama dalam mengakses sumber-sumber informasi yang sama menggunakan teknologi, baik secara kuantitas maupun kualitas dengan mahasiswa nondifabel.

Maka dari itu, yang harus diperhatikan dalam menciptakan perpustakaan ramah difabel adalah sarana prasarana, sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni dengan mengadakan pelatihan pelayanan difabel bagi pustakawan dan relawan, mengadakan pelatihan penggunaan sarana adaptif bagi pustakawan dan relawan, Mengadakan *workshop* dan seminar disabilitas bagi pustakawan dan relawan, layanan, serta tidak lupa untuk melakukan **pengoptimasiasian** teknologi dengan mengadakan berbagai teknologi bantu yang dibutuhkan pengguna disabilitas.

Daftar Pustaka

- Bigdeli, Z. (2009). Services offered to handicapped students in the Iranian academic libraries. In: *Proceedings of International Conference on Academic Libraries*, pp. 613– 618. Available at: https://pdfs.semanticscholar.org/20ba/2033ade43827ce2d58660ed1a4e0cda13ff7.pdf?_ga=2.217964502.1972336283.1586525654-1419094385.1583303361
- Bonnici, L. J., Maatta, S. L., & Wells, M. K. (2009). US national accessibility survey: Librarians serving patrons with disabilities. *New Library World*, 110(11–12). <https://doi.org/10.1108/03074800911007532>
- Chidiadi, O. E. (2021). Attitude of librarians towards users with learning disabilities. *Library Philosophy and Practice*.
- Damiati, dkk. (2017). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Darwanto, Anggun Kusumah Tri Utami & Nia Gusniawati. (2015). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Miles, S. (2012). Justice and equality in education. A capability perspective on disability and special educational needs. *International Journal of Disability, Development and Education*, 59(2). <https://doi.org/10.1080/1034912x.2012.676445>
- Seadle, M., & Koulikourdi, A. (2008). Assistive technologies in Greek libraries. *Library Hi Tech*, 26(3). <https://doi.org/10.1108/07378830810903319>