



JIPIS

Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Vol. 5 No. 1 (2026) 9 - 16

ISSN Media Elektronik: 2962-9780

Implementasi Inklusivitas Berbasis Ramah Difabel Pada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP)

Kahfie Ahmad Ahsin¹, Elva Zehra Nesyria², Erni Setiawati³

^{1,2,3}Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

kahfieahsin@gmail.com*

Abstract

This study aims to analyze the implementation of inclusive services at the Library of Universitas Muhammadiyah Purwokerto as an effort to provide equitable access to information for all users, including persons with disabilities. The study is motivated by the importance of libraries as information institutions that not only provide collections but also ensure accessibility and user-friendly services for diverse communities. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews with librarians and library users, and documentation of inclusive service facilities available in the library. The findings indicate that the library has provided various accessibility facilities, such as ramps and Braille collections, supported by librarians who actively assist users in accessing information and library services. The utilization of inclusive services is predominantly related to physical accessibility facilities rather than Braille collections. In addition, several challenges remain, particularly regarding digital services that have not yet fully accommodated the needs of users with disabilities. The study reveals that the success of inclusive library services is influenced not only by the availability of physical facilities but also by the quality of librarian assistance, technological support, and the library's ability to respond to users' needs. Therefore, continuous development of inclusive services is essential to create an open, adaptive, and accessible library environment for all members of society.

Keywords: inclusive services; accessibility; academic library

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan inklusif di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai upaya mewujudkan akses informasi yang setara bagi seluruh pemustaka, termasuk penyandang disabilitas. Penelitian dilatarbelakangi oleh pentingnya perpustakaan sebagai institusi informasi yang tidak hanya menyediakan koleksi, tetapi juga menjamin aksesibilitas dan pelayanan yang ramah bagi semua pengguna. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan pustakawan dan pemustaka, serta dokumentasi fasilitas layanan inklusif yang tersedia di perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung aksesibilitas, seperti ramp dan koleksi braille, serta didukung oleh peran pustakawan yang aktif dalam memberikan pendampingan kepada pemustaka. Pemanfaatan layanan inklusif lebih banyak terlihat pada penggunaan fasilitas akses fisik dibandingkan koleksi braille. Selain itu, masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada aspek layanan digital yang belum sepenuhnya ramah bagi pemustaka disabilitas. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan inklusif tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga oleh kualitas pelayanan pustakawan, pemanfaatan teknologi, dan kemampuan perpustakaan dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan layanan inklusif secara berkelanjutan menjadi penting untuk mewujudkan perpustakaan yang terbuka, adaptif, dan aksesibel bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kata kunci: Layanan Inklusi, Aksesibilitas, Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pendahuluan

Perpustakaan adalah lembaga informasi yang memiliki peran penting dalam menyediakan akses pengetahuan bagi seluruh Masyarakat. Selain sebagai pusat informasi, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat pembelajaran, penelitian dan pengembangan literasi. Untuk menjalankan fungsinya, perpustakaan perlu untuk memberikan pelayanan yang setara kepada semua kalangan tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, usia, maupun kondisi fisik seseorang.

Dalam perkembangan konsip inklusi sosial, perpustakaan dituntut untuk menjadi ruang public yang dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. Mereka yang memiliki keterbatasan fisik maupun mental tetap meiliki hak yang sama untuk memperoleh informasi, Pendidikan, dan pelayanan public tanpa diskriminasi. Pelayanan perpustakaan harus tersedia untuk semua orang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau difabel. Setiap individu berhak mendapatkan akses ke informasi yang mereka butuhkan untuk meningkatkan pengetahuan pengembangan diri [1].

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 (Penyandang Disabilitas, 2016), dijelaskan bahwa pengertian penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan secara selayaknya. Aksesibilitas disabilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan hak pelayanan. Selain itu, dalam Undang-Undang tersebut juga mengatur bahwa negara menjamin keberlangsungan hidup seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas memiliki kedudukan hukum, hak asasi manusia, serta hak yang sama sebagai warga negara Indonesia. Mereka juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat Indonesia yang memiliki hak untuk hidup, berkembang, dan memperoleh perlakuan yang adil serta bermartabat sebagai anugerah dari Tuhan Yang Maha Esa [2].

Layanan disabilitas di perpustakaan menjadi penting karena tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas, tetapi juga berkaitan dengan upaya menciptakan kesetaraan akses informasi bagi seluruh masyarakat. Perpustakaan yang inklusif dapat membantu penyandang disabilitas memperoleh kesempatan belajar, meningkatkan kemampuan literasi, dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial secara lebih luas. Dengan demikian, perpustakaan dapat berfungsi sebagai ruang publik yang mendukung inklusi sosial.

Konsep perpustakaan inklusif didukung oleh pedoman dari *International Federation of Library Associations and Institutions* yang menekankan bahwa perpustakaan harus mampu menyediakan layanan yang adil, mudah diakses, dan ramah bagi seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas. IFLA (International

Federation of Library and Information) merupakan organisasi dalam ruang lingkup internasional yang terbentuk dari berbagai instansi perpustakaan. IFLA mengeluarkan standar kelayakan perpustakaan dalam melayani difabel. Standar kelayakan layanan di perpustakaan bagi difabel terbagi menjadi tiga kategori, diantaranya standar akses fisik, format media, layanan dan komunikasi [3].

Dari tiga standar tersebut dibagi menjadi beberapa poin yaitu Akses fisik di luar perpustakaan, masuk ke perpustakaan, ruang fisik, toilet, meja sirkulasi, meja referensi/ informasi, departemen anak-anak, departemen untuk penyandang disabilitas, format media khusus bagi menyandang disabilitas, komputer, cara perpustakaan melatih pustakawan, layanan khusus pemustaka disabilitas, cara perpustakaan memberikan informasi kepada penyandang disabilitas, cara perpustakaan memberikan informasi yang mudah dimengerti, situs web, cara perpustakaan bekerjasama dengan organisasi dan individu disabilitas [4]. Penerapan aspek-aspek tersebut bertujuan untuk menciptakan layanan perpustakaan yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Dengan terpenuhinya standar tersebut, perpustakaan diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemandirian, serta kesetaraan akses informasi bagi setiap pemustaka.

Berdasarkan pedoman *International Federation of Library Associations and Institutions*, aksesibilitas fisik di perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan gedung yang dapat dimasuki oleh pengguna, tetapi juga mencakup seluruh aspek infrastruktur, fasilitas, dan tata ruang yang memungkinkan pemustaka berkebutuhan khusus mengakses layanan secara mandiri, nyaman, dan tanpa

diskriminasi. Hal ini mencakup ketersediaan sarana dan prasarana yang mudah dijangkau, lingkungan yang bebas hambatan, serta fasilitas yang mendukung pemustaka dengan keterbatasan fisik agar dapat mengakses layanan secara adil. Dalam IFLA Checklist of Library Services for Persons with Disabilities dijelaskan bahwa perpustakaan perlu menyediakan jalur khusus, pintu masuk yang ramah kursi roda, ruang baca yang sesuai kebutuhan, serta teknologi pendukung sehingga penyandang disabilitas dapat menggunakan layanan tanpa mengalami diskriminasi [5].

Standar IFLA dalam aspek format media menekankan bahwa perpustakaan perlu menyediakan berbagai media khusus yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Media tersebut meliputi koleksi braille, audiobook, DAISY (Digital Accessible Information System), CD player, alat pembaca elektronik, kaca pembesar, serta komputer dengan perangkat lunak khusus bagi pengguna yang memiliki keterbatasan penglihatan maupun kognitif. Penyediaan format media yang beragam bertujuan untuk memudahkan penyandang disabilitas dalam memperoleh informasi dan menggunakan layanan perpustakaan secara mandiri.

Sementara itu, dalam aspek komunikasi, standar IFLA menekankan pentingnya penyampaian informasi

yang mudah dipahami dan dapat diakses oleh seluruh pengguna perpustakaan. Bentuk komunikasi tersebut dapat diwujudkan melalui penggunaan signage yang jelas, petunjuk dengan simbol yang mudah dimengerti, huruf braille, audio informasi, serta pustakawan yang mampu memberikan pelayanan dan bantuan komunikasi kepada pemustaka disabilitas. Dengan komunikasi yang aksesibel, perpustakaan dapat menciptakan lingkungan layanan yang lebih inklusif dan nyaman bagi seluruh pengguna [6].

2. Metode Penelitian

2.1. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran secara langsung dan mendalam mengenai pelaksanaan layanan inklusif di perpustakaan, khususnya layanan yang ditujukan bagi pemustaka penyandang disabilitas. Melalui pendekatan kualitatif, data yang diperoleh tidak hanya berupa informasi faktual mengenai fasilitas yang tersedia, tetapi juga penjelasan mengenai bagaimana layanan tersebut dijalankan oleh pustakawan atau petugas perpustakaan. Dengan demikian, penggunaan metode ini sesuai dengan pendapat [7], bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami suatu gejala sosial secara mendalam berdasarkan kondisi alamiah serta makna yang muncul dari subjek penelitian.

Lokasi penelitian dilakukan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya layanan bagi pemustaka disabilitas yang dapat diamati secara langsung. Selain itu, perpustakaan ini juga memiliki pustakawan atau petugas yang terlibat secara langsung dalam pelayanan kepada pemustaka, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang relevan dengan tema penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara. Sumber data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan Ibu Bandriyah, selaku pustakawan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, serta Khanifah, mahasiswa Program Studi Psikologi semester 6, sebagai pemustaka. Melalui wawancara tersebut, peneliti memperoleh informasi mengenai bentuk layanan disabilitas yang tersedia, pola pelayanan yang diberikan pustakawan, pemanfaatan layanan oleh pemustaka, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan, serta rencana pengembangan layanan inklusif di masa mendatang. Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi fisik perpustakaan, fasilitas yang tersedia, serta aktivitas pemustaka ketika menggunakan layanan perpustakaan. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana fasilitas aksesibilitas tersedia dan dimanfaatkan oleh pengguna.

Dalam penelitian kualitatif, observasi digunakan untuk memperoleh data berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan [8]. Selain observasi, peneliti juga melakukan wawancara dengan petugas perpustakaan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai bentuk layanan disabilitas yang tersedia, cara pustakawan melayani pemustaka dengan kebutuhan khusus, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan, serta rencana pengembangan layanan inklusif di masa mendatang. Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi layanan inklusif di perpustakaan tersebut.

2.2. Standar Perpustakaan Inklusi Menurut IFLA Salah

satu prinsip utama dalam standar perpustakaan inklusif yang dikembangkan oleh *International Federation of Library Associations and Institutions* adalah jaminan aksesibilitas bagi seluruh pengguna tanpa adanya hambatan fisik. Aksesibilitas dalam konteks ini tidak hanya dimaknai sebagai keterbukaan akses secara umum, tetapi juga mencakup penyediaan fasilitas yang memungkinkan setiap individu, termasuk penyandang disabilitas, untuk dapat memanfaatkan layanan perpustakaan secara mandiri dan setara. Perpustakaan yang inklusif diharapkan memiliki desain ruang yang ramah bagi pengguna berkebutuhan khusus, seperti tersedianya jalur landai (ramp) untuk kursi roda, pintu dengan ukuran yang memadai, serta ruang baca yang mudah dijangkau tanpa

hambatan struktural. Selain itu, penataan ruang dan koleksi juga harus mempertimbangkan aspek kemudahan akses, seperti rak buku yang tidak terlalu tinggi serta jalur sirkulasi yang cukup luas. Aksesibilitas fisik ini menjadi indikator penting karena mencerminkan komitmen perpustakaan dalam menghilangkan diskriminasi berbasis kondisi fisik. Tanpa adanya akses yang memadai, kelompok tertentu akan secara tidak langsung terpinggirkan dari layanan informasi [9]. Oleh karena itu, IFLA menekankan bahwa akses tanpa hambatan fisik merupakan fondasi utama dalam mewujudkan perpustakaan yang benar-benar inklusif. Hal ini juga menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai ruang publik yang menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dan keadilan sosial dalam akses terhadap pengetahuan.

Selain aspek aksesibilitas fisik, standar perpustakaan inklusif menurut *International Federation of Library Associations and Institutions* juga menekankan pentingnya layanan yang ramah pengguna sebagai bagian dari upaya menciptakan lingkungan yang inklusif. Layanan ramah pengguna mencakup sikap, perilaku, serta kompetensi pustakawan dalam melayani berbagai latar belakang pemustaka tanpa diskriminasi [10]. Dalam konteks ini, pustakawan dituntut untuk memiliki sensitivitas sosial yang tinggi terhadap kebutuhan pengguna, termasuk mereka yang berasal dari kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, maupun masyarakat dengan tingkat literasi yang rendah. Pelayanan yang inklusif tidak hanya ditunjukkan melalui keramahan secara umum, tetapi juga melalui kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan yang

sesuai dengan kebutuhan spesifik pengguna, misalnya dengan memberikan pendampingan dalam mencari informasi atau menjelaskan penggunaan fasilitas perpustakaan. Selain itu, komunikasi yang digunakan juga harus bersifat jelas, sederhana, dan mudah dipahami agar dapat menjangkau berbagai kalangan. IFLA menegaskan bahwa perpustakaan inklusif harus mampu menciptakan pengalaman layanan yang nyaman dan tidak menimbulkan rasa terasing bagi pengguna. Dengan demikian, layanan ramah pengguna menjadi elemen penting dalam membangun hubungan antara perpustakaan dan masyarakat. Ketika pengguna merasa diterima dan dihargai, maka perpustakaan tidak hanya menjadi tempat mencari informasi, tetapi juga menjadi ruang sosial yang mendukung partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan literasi dan pembelajaran sepanjang hayat.

Aspek lain yang tidak kalah penting dalam standar perpustakaan inklusif menurut *International Federation of Library Associations and Institutions* adalah pengembangan program literasi inklusi. Literasi inklusi mengacu pada upaya perpustakaan dalam menyediakan program yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang

selama ini kurang terlayani dalam akses informasi. Program literasi ini tidak hanya berfokus pada kemampuan membaca dan menulis, tetapi juga mencakup literasi informasi, literasi digital, serta peningkatan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan informasi secara kritis [11]. Dalam praktiknya, perpustakaan inklusif diharapkan mampu merancang kegiatan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat lokal, seperti pelatihan keterampilan, pendampingan belajar, maupun kegiatan pemberdayaan berbasis komunitas. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya berperan sebagai penyedia koleksi, tetapi juga sebagai agen perubahan sosial yang aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. IFLA menekankan bahwa program literasi inklusi harus dirancang secara partisipatif dan berkelanjutan, sehingga mampu memberikan dampak yang nyata. Dengan adanya program literasi yang inklusif, perpustakaan dapat menjembatani kesenjangan informasi dan memperluas akses pengetahuan bagi seluruh masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan utama perpustakaan sebagai institusi yang mendukung terciptanya masyarakat yang cerdas, mandiri, dan berdaya saing di era informasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

3.1.1 Gambaran Umum Layanan Inklusi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas yaitu ibu Bandriyah A.Md.IP. perpustakaan Universitas

Muhammadiyah Purwokerto, layanan bagi pemustaka disabilitas mulai tersedia sekitar tahun 2020. Kehadiran layanan ini merupakan salah satu bentuk upaya perpustakaan dalam memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh pemustaka untuk memperoleh akses informasi dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Menurut keterangan petugas, penyediaan layanan disabilitas berangkat dari kesadaran bahwa perpustakaan sebagai pusat informasi harus dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk pemustaka yang memiliki keterbatasan fisik maupun kebutuhan khusus. Dengan adanya layanan ini, perpustakaan berusaha menunjukkan komitmennya untuk menerapkan prinsip pelayanan yang lebih inklusif di lingkungan perguruan tinggi. perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto juga memiliki program kerja literasi informasi yang dilaksanakan secara rutin satu kali dalam satu tahun. Program ini ditujukan bagi seluruh pemustaka sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan dalam menemukan, memahami, dan memanfaatkan informasi secara tepat. Dalam pelaksanaannya, pustakawan menggunakan dua bentuk layanan, yaitu secara luring (*offline*) dan daring (*online*). Bagi pemustaka disabilitas, pelaksanaan secara daring dilakukan apabila kondisi tempat atau

keterbatasan mobilitas tidak memungkinkan untuk mengikuti kegiatan secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan berupaya menyesuaikan pelaksanaan program dengan kebutuhan pemustaka agar layanan literasi informasi tetap dapat diakses secara lebih inklusif.

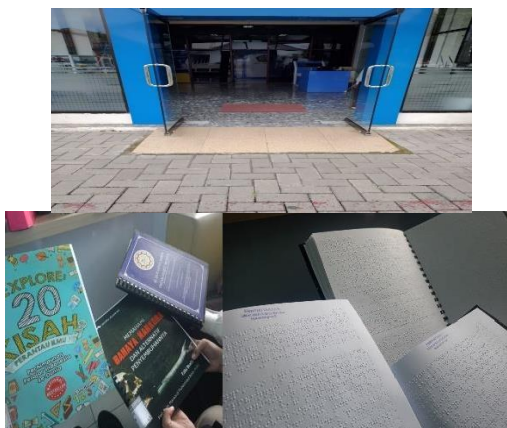


Gambar 1. Ruang Layanan Difabel Perpustakaan UMP

“Berapa tahun yang lalu ya? Kalau tepatnya saya lupa. Udah ada berapa tahun lalu ya? 2-3 tahun? Lebih. Ini kan baru yang digencarkannya yang Ramah difabel itu. Antara sebelum dan setelah pandemi. Ya, ini sebelum dan setelah pandemi”

(Wawancara dengan Badriyah, 2026)

Bentuk layanan disabilitas yang saat ini tersedia di perpustakaan meliputi koleksi buku braille yang ada 2 eksemplar dan fasilitas akses fisik berupa *ramp* atau jalur landai. Dalam penelitian terdahulu [4] aksesibilitas fisik merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan layanan perpustakaan yang inklusif bagi pemustaka difabel. Hal ini terlihat dari keberadaan fasilitas yang memudahkan mobilitas pengguna berkebutuhan khusus saat mengakses ruang perpustakaan. Koleksi braille disediakan sebagai salah satu alternatif sumber informasi bagi pemustaka tunanetra, sedangkan *ramp* berfungsi untuk memudahkan pemustaka yang menggunakan kursi roda atau yang mengalami hambatan mobilitas ketika memasuki area perpustakaan. Dari hasil observasi, fasilitas fisik tersebut menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung aksesibilitas layanan. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya berfokus pada penyediaan koleksi, tetapi juga mulai memperhatikan aspek kemudahan akses fisik agar pemustaka dapat menggunakan layanan dengan lebih nyaman dan aman.



Gambar 2. Fasilitas dan Koleksi Layanan Difabel Perpustakaan UMP

3.1.2 Peran Pustakawan Perpustakaan UMP dalam Pelayanan Inklusi



Gambar 3. Pemanfaatan Layanan Difabel oleh Pemustaka

Selain tersedianya fasilitas fisik, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pola pelayanan pustakawan menjadi bagian penting dalam pelaksanaan layanan inklusif. Menurut Ibu Bandriyah, pelayanan kepada pemustaka, khususnya pemustaka disabilitas, dilakukan secara lebih aktif. Pemustaka tidak harus mencari sendiri seluruh kebutuhan



informasinya, melainkan cukup menyampaikan apa yang sedang dibutuhkan kepada petugas. Selanjutnya, pustakawan atau petugas akan membantu mencarikan koleksi, menunjukkan lokasi bahan pustaka, maupun membantu penggunaan fasilitas yang tersedia. Pola pelayanan ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya berperan sebagai pengelola koleksi, tetapi juga sebagai pendamping informasi bagi pengguna. Dalam praktiknya, pendekatan tersebut cukup membantu karena dapat mengurangi hambatan yang mungkin dialami pemustaka ketika mengakses layanan perpustakaan.

Gambar 3. Pustakawan Layanan Difabel

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Firnanda & Hertati, 2024) yang menjelaskan bahwa layanan perpustakaan inklusif tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kesiapan pustakawan dalam memberikan pendampingan dan bantuan langsung kepada pemustaka sesuai kebutuhannya. Dalam praktiknya, pendekatan pelayanan seperti ini cukup membantu karena dapat mengurangi hambatan yang mungkin dialami pemustaka ketika mengakses layanan perpustakaan. Dengan demikian, keberadaan pustakawan yang

responsif dan aktif menjadi unsur penting dalam menciptakan suasana layanan yang ramah, terbuka, dan mampu menjangkau seluruh pengguna.

3.2. Pembahasan

3.2.1 Pemanfaatan Layanan Difabel oleh Pemustaka Perpustakaan UMP

Selain wawancara dengan pustakawan, peneliti juga mewawancarai Khanifah, mahasiswa Program Studi Psikologi semester 6, sebagai pemustaka. Berdasarkan keterangan Khanifah, keberadaan fasilitas akses fisik dan bantuan langsung dari petugas cukup membantu ketika pemustaka membutuhkan informasi atau kesulitan dalam mengakses layanan perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan inklusif tidak hanya terlihat dari tersedianya fasilitas, tetapi juga dari adanya dukungan langsung dari pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Sumber: Dokumentasi Pustakawan Layanan Difabel

“Jadi kitanya membutuhkan apa, lihat dari sini yang mana diambilkan. Kalau yang Skripsi itu kemarin cukup di sini. Kalau penasaran, ingin lihat koleksi yang di dalam, ya dibikinkan jalan masuk ke dalam”
(Wawancara dengan Khanifah, 2026)

Berdasarkan pernyataan pemustaka, Perpustakaan UMP selalu memberikan layanan prima kepada para pengunjung, tidak hanya sebatas mengambil, mencari informasi yang dibutuhkan tetapi juga memberikan akses jika memang pemustaka ingin melihat koleksi secara langsung. Perlu diketahui juga bahwa meskipun layanan difabel berada dilantai dasar, akan tetapi akses ke lantai selanjutnya belum tersedia lif atau jalur khusus bagi teman difabel, hal inilah yang menjadikan sikap sigap dan siaga kepada pemustaka agar dapat menikmati layanan dan mengakses informasi dengan mudah, tanpa hambatan.

3.2.1 Kendala dan Pengembangan Layanan Inklusi Perpustakaan UMP

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Baddriyah, pemanfaatan layanan disabilitas yang tersedia saat ini masih belum optimal. Koleksi braille hingga sekarang belum banyak digunakan oleh mahasiswa. Pengguna layanan disabilitas yang lebih sering datang justru umumnya merupakan mahasiswa yang mengalami hambatan mobilitas, misalnya akibat cedera kaki karena kecelakaan atau kondisi fisik tertentu sejak lahir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan layanan disabilitas yang lebih banyak muncul di lingkungan perpustakaan saat ini lebih berkaitan dengan kemudahan akses fisik daripada penggunaan koleksi braille.

Walaupun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan inklusif di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu kendala yang ditemukan adalah belum optimalnya pemanfaatan layanan disabilitas yang telah tersedia. Berdasarkan penjelasan Ibu Baddriyah, koleksi braille hingga saat ini belum banyak digunakan oleh mahasiswa. Pengguna layanan disabilitas yang lebih sering datang justru umumnya merupakan mahasiswa yang mengalami hambatan mobilitas, misalnya karena cedera kaki akibat kecelakaan atau karena kondisi fisik tertentu sejak lahir. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan layanan disabilitas yang lebih banyak muncul di lingkungan perpustakaan saat ini lebih berkaitan dengan kemudahan akses fisik daripada penggunaan koleksi braille. Dengan demikian, meskipun fasilitas telah disediakan, pemanfaatannya belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan awal penyediaannya.

Di sisi lain, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa layanan inklusif di perpustakaan masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, terutama pada aspek layanan digital. Menurut keterangan Ibu Baddriyah, website perpustakaan saat ini belum memiliki fitur aksesibilitas khusus bagi pemustaka difabel. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan inklusif yang tersedia saat ini masih lebih banyak terfokus pada layanan fisik secara langsung di perpustakaan. Padahal, pada era digital, akses terhadap informasi tidak hanya dilakukan melalui kunjungan langsung, tetapi juga melalui layanan daring yang seharusnya dapat diakses oleh seluruh pengguna tanpa hambatan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat [12] yang menjelaskan bahwa transformasi layanan perpustakaan inklusif di perguruan tinggi tidak cukup hanya mengandalkan fasilitas fisik, tetapi juga perlu didukung oleh sistem layanan digital yang aksesibel bagi semua pemustaka. Selain kendala pada layanan digital, perpustakaan juga menghadapi kendala berupa belum optimalnya pemanfaatan fasilitas yang telah tersedia, khususnya koleksi braille. Untuk pengembangan ke depan, perpustakaan berencana meningkatkan layanan melalui penyediaan website yang lebih ramah bagi pemustaka difabel, penambahan koleksi sesuai kebutuhan pengguna, serta pelengkapan fasilitas fisik agar kenyamanan pemustaka, khususnya penyandang disabilitas, dapat semakin terpenuhi. Rencana tersebut menunjukkan adanya kesadaran dari pihak perpustakaan bahwa layanan inklusif perlu terus diperbaiki agar mampu menjawab kebutuhan pemustaka secara lebih menyeluruh.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, layanan inklusif di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto menunjukkan bahwa konsep inklusivitas dalam perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup bagaimana perpustakaan membangun akses informasi yang setara bagi seluruh pemustaka. Kehadiran fasilitas seperti ramp dan koleksi braille menjadi bentuk awal penerapan aksesibilitas, sedangkan pola pelayanan pustakawan yang aktif dan responsif memperlihatkan adanya upaya menciptakan layanan yang lebih ramah bagi pemustaka disabilitas. Dengan demikian, benang merah dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan inklusif sangat dipengaruhi oleh keterpaduan antara fasilitas, sikap pelayanan, dan kemampuan perpustakaan dalam memahami kebutuhan pengguna secara nyata. Hal tersebut memperlihatkan bahwa inklusivitas bukan sekadar penyediaan sarana, tetapi juga komitmen institusi dalam menghadirkan layanan yang terbuka dan humanis bagi seluruh pengguna.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan adanya hubungan antara tingkat pemanfaatan layanan dengan kesesuaian fasilitas terhadap kebutuhan pemustaka. Meskipun perpustakaan telah menyediakan koleksi braille, fasilitas yang paling banyak dimanfaatkan justru berkaitan dengan aksesibilitas fisik, seperti ramp dan bantuan langsung dari pustakawan. Kondisi ini memperlihatkan

bahwa kebutuhan layanan inklusif di lingkungan perpustakaan bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh karakteristik pengguna yang ada. Oleh karena itu, pengembangan layanan tidak dapat dilakukan hanya berdasarkan asumsi penyedia layanan, tetapi perlu mempertimbangkan kondisi riil dan kebutuhan aktual pemustaka. Temuan ini juga menegaskan bahwa pustakawan memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara fasilitas perpustakaan dan kebutuhan informasi pengguna, sehingga kualitas layanan inklusif tidak hanya ditentukan oleh sarana fisik, tetapi juga oleh kualitas interaksi sosial dalam pelayanan.

Di sisi lain, penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan inklusif masih memerlukan perhatian lebih lanjut, khususnya pada aspek layanan digital dan optimalisasi fasilitas yang telah tersedia. Pada era digital, akses informasi tidak lagi terbatas pada kunjungan langsung ke perpustakaan, sehingga layanan daring yang aksesibel menjadi bagian penting dalam mewujudkan perpustakaan yang inklusif. Rencana pengembangan website ramah difabel serta penambahan fasilitas dan koleksi menunjukkan adanya kesadaran institusi untuk terus beradaptasi terhadap kebutuhan pemustaka. Dengan demikian, keterkaitan utama dari hasil penelitian ini adalah bahwa layanan inklusif merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan dukungan fasilitas, kesiapan pustakawan, pemanfaatan teknologi, dan evaluasi layanan secara terus-menerus agar perpustakaan mampu menjadi ruang informasi yang benar benar dapat diakses oleh seluruh lapisan pengguna.

Ucapan Terimakasih

Kami Ucapkan Terimakasih yang sebesar-sebarnya kepada Ibu Badriyah Selaku Pustakawan Perpustakaan UMP yang telah memberikan informasi mengenai inklusivitas yang ada di Perpustakaan.

Harapannya Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto dapat terus mengembangkan layanan inklusif secara lebih menyeluruh, tidak hanya pada aspek fasilitas fisik tetapi juga pada layanan digital yang ramah bagi pemustaka disabilitas. Pengembangan website aksesibel, penambahan fitur pendukung difabel, serta penyediaan koleksi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna perlu menjadi prioritas agar layanan perpustakaan dapat menjangkau seluruh pemustaka tanpa hambatan.

Selain itu, perpustakaan juga perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai layanan inklusif yang telah tersedia agar pemanfaatannya lebih optimal. Pelatihan berkelanjutan bagi pustakawan terkait pelayanan inklusif dan teknologi aksesibilitas juga penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya evaluasi dan pengembangan yang berkelanjutan, perpustakaan diharapkan mampu menjadi ruang belajar dan pusat informasi yang semakin inklusif, adaptif, dan responsif terhadap

kebutuhan seluruh pengguna di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- [1] A. Permana, C. Fadilah, and A. Fatwanto, "Rancangan Fitur Layanan Sirkulasi Inklusif Untuk Mahasiswa Difabel Di Perpustakaan Universitas XYZ," *J. Pustaka Budaya*, vol. 11, no. 1, pp. 43–50, 2024, doi: <https://doi.org/10.31849/pb.v11i1.16704>.
- [2] D. M. Pambudi and N. INurizzati, "Aksesibilitas Pemustaka Penyandang Disabilitas Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Berdasarkan Standar IFLA Checklist," *J. Creat. Student Res.*, vol. 2, no. 1, 2024, doi: <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v2i1.3524>.
- [3] I. Rahmawati and T. T. Prabowo, "Evaluasi Layanan Difabel Tunanetra di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman," *Media Pustak.*, vol. 26, no. 4, 2019.
- [4] D. Y. Putri, "Analisis Aksesibilitas Perpustakaan bagi Difabel Berdasarkan pada Standar IFLA di Dinas Perpustakaan Propinsi Sumatera Selatan," *PustabibliaJournal Libr. Inf. Sci.*, vol. 4, no. 23, pp. 1–18, 2019, doi: <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v4i1.1-18>.
- [5] D. Y. Putri, Marlina, and E. Rahmah, "AKSESIBILITAS LAYANAN FSIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KERARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT," *Edusola J. Educ. Sociol. Law*, vol. 1, no. 4, pp. 1685–1699, 2025.
- [6] Nurfadlilawat, M. R. Fauzan, A. N. Azizah, and T. Fatihah, "FASILITAS BAGI PEMUSTAKA DISABILITAS DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA," *Ressercgate*, 2020.
- [7] M. Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," *J. Pendidik. Tambusa*, vol. 7, pp. 2896–2910, 2023.
- [8] A. N. Karyono, A. Masthura, N. A. Rahma, and N. Rahmah, "Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif Dan Metode Penelitian Kuantitatif," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 5, pp. 12313–12330, 2025.
- [9] R. Mahdi, "PERPUSTAKAAN UMUM BERBASIS INKLUSI SOSIAL : APA DAN BAGAIMANA PENERAPANNYA ? (SEBUAH KAJIAN LITERATUR)," *FIHRIS J. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 15, no. 2, pp. 201–215, 2020.
- [10] F. R. Hidayat, S. N. Aisyah, and F. Ghassani, "Pemanfaatan Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial dalam Mendukung Pertumbuhan Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan Sesuai dengan Tujuan Program SDGs Indonesia 2030," *Media Pustak.*, vol. 29, no. 3, 2022, doi: [10.37014/medpus.v29i3.3448](https://doi.org/10.37014/medpus.v29i3.3448).
- [11] E. Rahmah, Y. Winoto, and S. Mohamed, "An exploratory study on the impact of social inclusion-

DOI: prefix 10.31958/jipis

Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)

- based public library transformation program on sustainable development in West Sumatera,” *Rec. Libr. J.*, vol. 11, no. 2, 2025, doi: 10.20473/rj.V11-I2.2025.374-388.
- [12] Wahyuni, “TRANSFORMASI LAYANAN DISABILITAS PADA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DI ERA 4.0,” *J. Perpust. Univ. Airlangga Media Inf. dan Komun. Kepustakawanan*, vol. 9, no. 2, pp. 87–91, 2019, doi: <https://doi.org/10.20473/jpua.v9i2.2019.87-91>.