

## **SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: UPAYA PERPUSTAKAAN DI INDONESIA UNTUK MELAYANI PEMUSTAKA PENYANDANG DISABILITAS**

**Latifatur Rohmah<sup>1</sup>, Roselind Oktovanie<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Email: [latifaturrohmah214@gmail.com](mailto:latifaturrohmah214@gmail.com)<sup>1</sup>, [sendyoandra01@gmail.com](mailto:sendyoandra01@gmail.com)<sup>2</sup>

(Naskah diterima: 24-06-2024, direvisi: 27-02-2026, disetujui: 27-02-2026)

DOI: <https://doi.org/10.14421/fhrs.2024.191.35-52>

### Abstrak

Perpustakaan adalah lembaga yang menyediakan layanan bagi pengguna untuk berbagai kebutuhan informasi. Upaya pelayanan bagi penyandang disabilitas merupakan tanggung jawab dari setiap unit perpustakaan. Penelitian ini bertujuan mengkaji upaya perpustakaan dalam melayani penyandang disabilitas guna memberikan kontribusi yang signifikan serta mendorong perpustakaan untuk terus berinovasi dan beradaptasi dalam memenuhi kebutuhan seluruh pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) yang menganalisis dan menggabungkan literatur terkait topik penelitian. Literatur yang dianalisis adalah yang terindeks di *Google Scholar* dan dipublikasikan antara 2017 hingga 2021. Literatur yang dikumpulkan diseleksi berdasarkan kriteria yang ditetapkan agar sesuai dengan topik penelitian. Terdapat lima literatur yang dianalisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan di Indonesia telah berkontribusi dalam pengembangan dan peningkatan layanan khusus bagi penyandang disabilitas, terutama melalui penyediaan layanan fisik, layanan pojok Braille, dan dukungan dari pustakawan.

Kata Kunci: sistematika literatur review, disabilitas, layanan perpustakaan

### Abstract

*Libraries are institutions that provide services to users for various information needs. Service efforts for people with disabilities are the responsibility of each library unit. This research aims to examine the library's efforts in serving people with disabilities in order to make a significant contribution and encourage libraries to continue to innovate and adapt in meeting the needs of all library users. This research uses the Systematic Literature Review (SLR) method, which analyzes and combines literature related to the research topic. The literature analyzed was indexed on Google Scholar and published between 2017 and 2021. The literature collected was selected based on the criteria set to match the research topic. There were five literatures analyzed in this research. The research results show that libraries in Indonesia have contributed to the development and improvement of special services for people with disabilities, especially through the provision of physical services, Braille corner services, and support from librarians.*

---

*Keywords: systematic literature review, disability, library services*

---

## **A. PENDAHULUAN**

Informasi adalah salah satu kebutuhan penting bagi perkembangan individu dan lingkungan sosial manusia. Setiap orang berhak untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan informasi melalui berbagai saluran yang tersedia (Poerwanti & Cipta Utama, 2021). Setiap individu termasuk penyandang disabilitas, memiliki peran penting dalam kehidupan dan berhak memperoleh pendidikan serta pengetahuan tanpa diskriminasi. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menerangkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia menjamin kehidupan yang setara bagi semua warga negaranya, termasuk mereka yang disabilitas (UU No 8 Tahun 2016). Penyandang disabilitas memiliki status hukum dan hak asasi yang sama dan tidak dapat dipisahkan dari warga negara Indonesia lainnya. Kesetaraan ini juga berlaku untuk akses ke layanan publik, yang harus diberikan secara adil tanpa diskriminasi.

Salah satu lembaga penyedia layanan informasi adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan tempat untuk meletakkan buku dan materi pemustaka lainnya dan diorganisir sesuai dengan sistem tertentu (Hidayat & Lusiana, 2022). Perpustakaan merupakan lembaga informasi yang bisa diakses oleh semua kalangan dengan berbagai latar belakang. Perpustakaan diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada berbagai pemustaka dengan latar belakang yang berbeda-beda, khususnya penyandang disabilitas (Rahmayani, 2020).

Pada dasarnya, layanan perpustakaan bertujuan menyediakan informasi serta berbagai fasilitas yang memudahkan pemustaka dalam menelusur dan memanfaatkan informasi yang tersedia di perpustakaan (Luthfiah, 2016). Pelayanan pemustaka di perpustakaan termasuk salah satu kegiatan utama. Di perpustakaan tersedia berbagai layanan untuk pemustaka, antara lain peminjaman dan pengembalian buku, layanan referensi, layanan anak-anak, layanan multimedia, dan layanan khusus. Layanan khusus di perpustakaan ditujukan bagi pemustaka berkebutuhan khusus, termasuk

penyandang disabilitas dan lansia. Pemustaka yang berkebutuhan khusus ditangani oleh pustakawan tanpa ada penolakan. Koleksi dan fasilitas yang ada bertujuan untuk mendukung pemustaka berkebutuhan khusus dalam mencari informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kualitas sebuah perpustakaan sangat bergantung pada layanan yang disediakan. Jika pemustaka mendapatkan layanan yang baik, perpustakaan akan mendapat penilaian positif secara keseluruhan. Namun, jika layanan yang diberikan kurang memuaskan, perpustakaan akan mendapat penilaian negatif secara keseluruhan. Perpustakaan perlu terus meningkatkan sumber informasinya agar selaras dengan perkembangan informasi terbaru. Perpustakaan bertanggungjawab memastikan masing-masing koleksi berisi informasi yang relevan, sehingga pemustaka dapat memanfaatkannya secara optimal. Hal ini memungkinkan terciptanya proses temu kembali informasi yang baik di perpustakaan bagi pemustaka.

Penelitian ini bertujuan mengkaji upaya perpustakaan dalam melayani penyandang disabilitas guna memberikan kontribusi yang signifikan serta mendorong perpustakaan untuk terus berinovasi dan beradaptasi dalam memenuhi kebutuhan seluruh pemustaka. Metode yang dipakai adalah metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mencari serta menganalisis berbagai jurnal, artikel, dan publikasi yang berhubungan dengan layanan perpustakaan untuk penyandang disabilitas.

Pertanyaan penelitian (RQ) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

RQ1: Apa saja jenis disabilitas yang dibahas dalam literatur tentang upaya perpustakaan untuk melayani penyandang disabilitas di Indonesia?

RQ2: Apa saja jenis layanan perpustakaan yang dibahas dalam literatur tentang upaya melayani penyandang disabilitas di Indonesia?

RQ3: Bagaimana upaya perpustakaan di Indonesia dalam melayani penyandang disabilitas?

RQ4: Apa kendala yang dihadapi perpustakaan dalam melayani penyandang disabilitas?

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Layanan Perpustakaan

Sebagai sebuah institusi, perpustakaan merupakan bagian institusi non-profit yang berorientasi pada pemberian produk layanan jasa kepada para pengguna. Sesuai dengan keterangan tersebut, kegiatan utama dari perpustakaan adalah melakukan pelayanan. Adapun produk utama layanan dari institusi perpustakaan adalah entitas informasi. Selain melayani informasi sebagai sebuah produk, termasuk dari layanan yang dilakukan oleh perpustakaan adalah memberikan akses kepada pengguna terhadap entitas informasi dan rujukan atau referensi terkait suatu entitas informasi. Umumnya secara praktis berbagai produk layanan tersebut dikelompokkan ke dalam dua macam bentuk layanan fundamental di perpustakaan, yakni layanan sirkulasi dan layanan referensi. Selanjutnya, berdasarkan kajian literatur, terdapat unit layanan otonomi lain yang bersifat opsional menyesuaikan kebijakan manajerial institusi perpustakaan, seperti: unit layanan literasi, unit layanan perpustakaan keliling, unit layanan *subject specialist*, dan unit layanan *makerspace*.

Dalam perspektif manajemen, layanan prima adalah hal mutlak yang harus diwujudkan, khususnya bagi perpustakaan sebagai institusi dengan produk utama berupa layanan. Adapun sesuai dengan karakter layanan perpustakaan yang berorientasi pada pengguna, maka termasuk dari prinsip-prinsip yang harus dimiliki supaya pelayanan berada pada derajat “prima” adalah sebagai berikut:

#### a. Layanan yang efektif

Efektif adalah representasi dari kondisi berupa adanya keberhasilan layanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi para pengguna secara tepat dan relevan. Dalam perspektif Ilmu Perpustakaan dan Informasi, efektivitas tidak hanya terkait dengan sisi kuantitas layanan, namun juga dari sisi kemampuan (kualitas) layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna dan kepastian aksesibilitas pengguna terhadap layanan. Hal tersebut

selaras dengan temuan pada literatur kajian kualitas layanan perpustakaan yang menunjukkan bahwa efektivitas berkaitan erat dengan kesesuaian informasi (koleksi), kemudahan akses, dan kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan. Secara Dengan demikian, efektivitas layanan merupakan bagian dari prinsip pelayanan yang harus dimiliki perpustakaan untuk keberhasilan perpustakaan.

b. Efisiensi dalam layanan

Efisiensi adalah representasi dari kondisi berupa adanya optimalisasi penggunaan sumber daya pada layanan perpustakaan, baik berupa sumber daya manusia maupun sumber daya non-manusia dengan tanpa mengurangi kualitas layanan. Dalam kajian manajemen perpustakaan, efisiensi merupakan bagian dari faktor keberlanjutan layanan. Layanan yang efisien pada perpustakaan memungkinkan pengguna memenuhi kebutuhan informasinya secara efektif serta cepat tanpa menguras banyak energi. Termasuk contoh dari strategi peningkatan efisiensi yang banyak ditemukan dalam literatur diskursus Ilmu Perpustakaan dan Informasi adalah adanya penerapan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya berupa penerapan sistem otomatisasi perpustakaan dan/atau sistem digital pada perpustakaan.

c. Keadilan dan inklusivitas dalam layanan

Dalam layanan perpustakaan, keadilan dan inklusivitas merupakan dua prinsip yang saling berkaitan, sebab layanan yang adil pasti akan disertai dengan pemberian layanan yang inklusif (*no one left behind*). Kedua prinsip tersebut penting untuk dimiliki dalam layanan perpustakaan, sebab perpustakaan merupakan bagian dari institusi sosial yang bertanggung jawab untuk menjamin akses informasi yang setara serta berkeadilan bagi seluruh kelompok masyarakat penggunanya. Dalam perspektif kepustakawanan, layanan perpustakaan dapat dikatakan adil bila mampu mengakomodasi karakteristik, kemampuan, serta

kebutuhan pengguna yang beragam melalui penyediaan layanan yang responsif, adaptif, relevan, dan inklusif.

Adapun dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, penyandang disabilitas, baik disabilitas fisik maupun disabilitas mental, merupakan salah satu kelompok pengguna yang perlu perhatian khusus. Berbagai literatur kajian dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi menunjukkan bahwa hambatan akses merupakan isu utama yang kerap dialami oleh penyandang disabilitas. Hal tersebut umumnya bersumber dari permasalahan terhadap desain layanan, fasilitas, dan sistem informasi yang belum sepenuhnya inklusif. Oleh karena itu, penerapan prinsip keadilan dalam layanan perpustakaan menuntut adanya penyesuaian layanan yang akomodatif bagi seluruh jenis pengguna. Kemudian, melalui penelitian ini secara khusus peneliti akan mengungkap ragam upaya perpustakaan di Indonesia dalam mewujudkan prinsip keadilan dan inklusivitas dalam layanan.

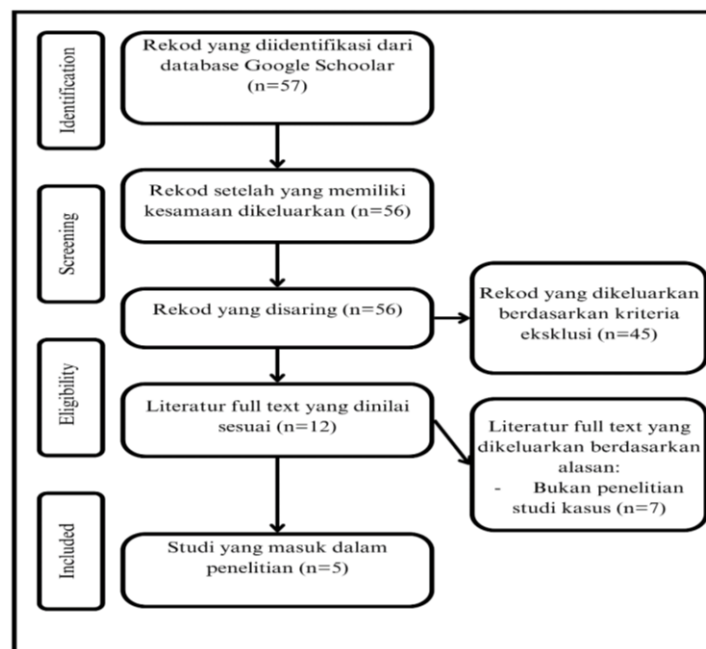
### **C. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* atau biasa disebut SLR. Menurut Kitchenham dalam (Puspita, 2021), metode *Systematic Literature Review* (SLR) adalah metode penelitian yang berfokus pada proses identifikasi, evaluasi, serta interpretasi berbagai hasil penelitian untuk membagikan solusi terhadap pertanyaan penelitian yang spesifik. *Systematic Literature Review* (SLR) diperlukan untuk menetapkan agenda riset, baik disertasi atau tesis, maupun dari pendanaan untuk kegiatan riset (Triandini et al., 2019). Kemudian, metode SLR PRISMA diterapkan dalam penelitian ini. PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses*) adalah panduan yang digunakan dalam tinjauan sistematis dan/atau meta-analisis. Panduan ini membantu peneliti dalam melakukan tinjauan serta analisis data secara sistematis hingga memperoleh hasil yang akurat (Purbanto & Hidayat, 2023).

Penelitian ini menggunakan data yang diambil pada tanggal 03 Juni 2024 dari basis data *Google Scholar*. *Google Scholar* dipilih sebagai sumber informasi karena memiliki cakupan yang luas daripada alat pengindeks lainnya. Alurnya adalah peneliti

mengkaji berbagai dokumen yang berhubungan pada layanan perpustakaan untuk penyandang disabilitas dari *Google Scholar* kemudian diolah dengan metode PRISMA (Arissona Dia Indah Sari et al., 2023). Penelusuran menghasilkan sekitar 57 publikasi yang mencakup frase dalam judul, abstrak, atau isi makalah. Untuk mencari literatur pada *database Google Scholar*, peneliti menggunakan *keyword* layanan perpustakaan disabilitas. Kemudian filter tahun digunakan untuk menyaring artikel pada rentang tahun 2017-2021.

Terdapat kriteria dalam penelitian ini yang dipakai untuk memilih bahan literatur yang relevan, antara lain: 1) Fokus penelitian pada layanan perpustakaan untuk penyandang disabilitas; 2) Publikasi dalam jurnal ilmiah, 3) Aksesibilitas dan kejelasan informasi dalam artikel; 4) Artikel yang ditulis dalam bahasa Indonesia; dan 5) Data yang tercakup dalam rentang waktu 2017 hingga 2021. Setelah mengidentifikasi dokumen yang termasuk kriteria ini, peneliti mengevaluasi judul dan abstrak agar dipastikan sesuai dengan kriteria penelitian.



**Gambar 1.** Alur penyaringan literatur

Dari analisis ini, teridentifikasi sebanyak 57 literatur dari *Google Scholar*. Sebelum tahap penyaringan, sejumlah literatur dieliminasi berdasarkan kriteria tertentu, termasuk satu literatur yang dihapus karena duplikasi. Setelah tahap penyaringan, tersisa 56 literatur, sedangkan 45 literatur lainnya dikeluarkan berdasarkan kriteria eksklusif. Tahap selanjutnya menyeleksi 12 literatur yang ditelaah secara mendalam, di mana tujuh literatur tidak memenuhi kriteria studi kasus. Dengan demikian, lima literatur akhirnya dimasukkan dalam penelitian ini.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan pencarian dan penyaringan, peneliti melakukan klasifikasi literatur yang telah dipilih. Langkah ini sangat penting dalam *Systematic Literature Review* (SLR) untuk menghasilkan analisis yang akan menjadi fokus utama. Daftar literatur yang digunakan terdapat pada tabel di bawah ini.

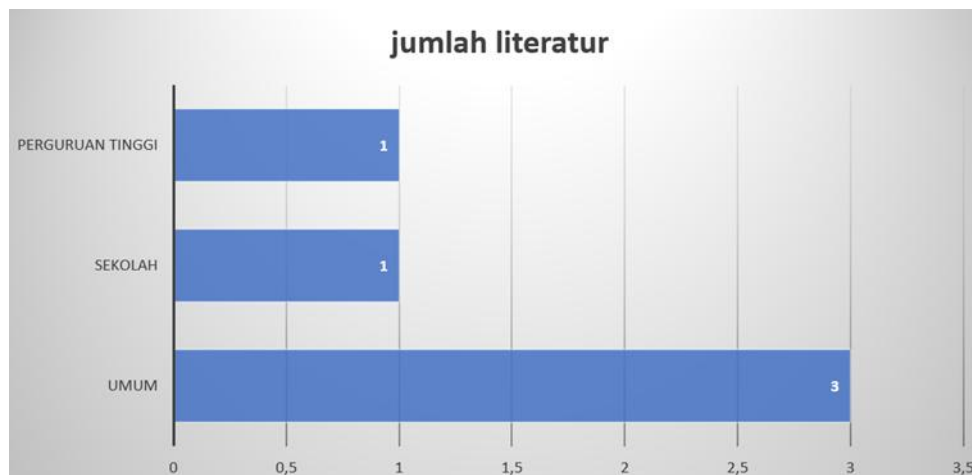
Tabel 1. Daftar literatur

No	Judul Artikel	Penerbit	Tahun
1.	Kebijakan layanan pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia bagi penyandang disabilitas yang duduk di kursi roda	Edulib: Journal of Library and Information Science	2020
2.	Pelaksanaan Inovasi Layanan Pojok Braille (LAPO BRA) Dalam Meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	2019
3.	Layanan pengelola perpustakaan dalam melayani pemustaka disabilitas di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Kota Batusangkar	Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan	2017
4.	Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille (Studi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)	DIA: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik	2018
5.	Aksesibilitas Layanan Fisik Bagi Penyandang	Tibanndaru: Jurnal Ilmu	2021

Sumber: Pengolahan data oleh peneliti (2024)

Bagian ini membahas hasil penelitian berdasarkan temuan dari literatur yang telah diseleksi melalui metode *Systematic Literature Review* (SLR). Pembahasan disusun dengan mengacu pada pertanyaan penelitian (*Research Questions/RQ*) yang telah dirumuskan untuk mengkaji upaya perpustakaan di Indonesia dalam melayani penyandang disabilitas.

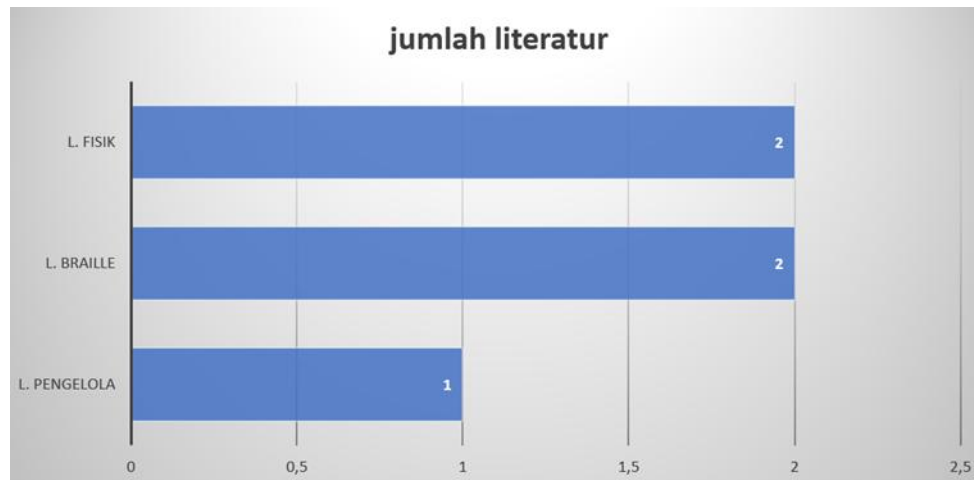
**RQ 1: Apa saja jenis perpustakaan yang dibahas dalam literatur tentang pelayanan untuk penyandang disabilitas di Indonesia?**



Gambar 2. Diagram jenis perpustakaan

Literatur ilmiah mengenai layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas di Indonesia mencakup berbagai jenis perpustakaan, yaitu: perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan umum menjadi jenis perpustakaan terbanyak yang disertakan dalam tiga literatur. Sementara itu, satu literatur mengenai perpustakaan sekolah dan satu literatur lainnya mengenai perpustakaan perguruan tinggi.

**RQ 2: Apa saja jenis layanan perpustakaan yang dibahas dalam literatur tentang upaya melayani penyandang disabilitas di Indonesia?**



**Gambar 3. Diagram jenis layanan perpustakaan**

Jenis layanan perpustakaan yang dibahas dalam literatur terpilih, yaitu layanan fisik, layanan pojok Braille, dan layanan pengelola. Layanan fisik merupakan semua elemen infrastruktur dan fasilitas yang dirancang untuk memudahkan akses bagi penyandang disabilitas, seperti tempat parkir, jalur pejalan kaki, jalur pemandu, pintu masuk perpustakaan, meja sirkulasi, penanda arah, rampa, letak ruangan, dan fasilitas kamar mandi. Layanan pojok Braille merupakan pelayanan buku dan koleksi dalam format Braille untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas tunanetra. Layanan pengelola adalah sistem layanan terbuka di mana pemustaka disabilitas dapat memilih koleksi sendiri untuk dibaca. Pembahasan tentang layanan perpustakaan pada masing-masing literatur, yaitu layanan fisik sebanyak dua literatur, layanan pojok Braille dua literatur, dan layanan pengelola satu literatur. Data jenis layanan perpustakaan terdapat pada Gambar 3.

**RQ 3: Bagaimana upaya perpustakaan di Indonesia dalam melayani penyandang disabilitas?**

Untuk menjawab *Research Question* (RQ) ketiga, penulis meninjau secara singkat lima literatur yang telah dikumpulkan. Berikut adalah hasil tinjauan penulis:

**Tabel 2. Artikel upaya perpustakaan dalam melayani penyandang disabilitas**

Peneliti	Judul	Metode	Hasil
(Rosinar, Margana, and Damayanty 2020)	Kebijakan Layanan pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia bagi Penyandang Disabilitas yang Duduk di Kursi Roda	Deskripsi kualitatif	Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia mengimplementasikan kebijakan layanan untuk mendukung penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa mereka memiliki akses yang memadai untuk mengakses berbagai sumber informasi di perpustakaan. Khususnya, papan petunjuk pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) bisa dibaca dengan jelas serta tidak menghadirkan kendala bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda.
(Nduet 2019)	Pelaksanaan Inovasi Layanan Pojok Braille (LAPO BRA) dalam Meningkatkan Pelayanan publik di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	Deskripsi kualitatif	Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah mengembangkan layanan masyarakat dengan memperkenalkan inovasi yang disebut Layanan Pojok Braille (Lapo Bra) untuk penyandang disabilitas netra. Ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan layanan yang setara dengan masyarakat umum. Memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas terutama dalam layanan publik, merupakan isu sosial yang memerlukan solusi bersama dengan tingkat empati yang tinggi. Meskipun terdapat regulasi yang mengatur hal ini, masih terdapat keterbatasan dalam fasilitas dan sarana yang

			ramah bagi penyandang disabilitas.
(Adelson and Rahmah 2017)	Layanan Pengelola Perpustakaan dalam Melayani Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Kota Batusangkar	Deskriptif	Perpustakaan Sekolah Dasar Khusus Negeri (SDLBN) yang terletak di Kampung Baru Labuhan Batu menawarkan layanan yang memadai untuk mendukung siswa dalam memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang sebanding dengan siswa lainnya serta untuk meningkatkan pemahaman dunia nyata mereka. Anak-anak tunanetra menggunakan indra peraba untuk mengakses dan memanfaatkan koleksi perpustakaan, termasuk teks, huruf timbul Braille, dan gambar timbul. Namun, ada kesenjangan antara konsep dan implementasi dalam hal ini. Layanan ini berhubungan dengan bagaimana informasi, komunikasi, dan teknologi dapat diakses dan dipahami oleh penyandang tunanetra.
(Mindarti, Wismanu, and Pamula, n.d.)	Inovasi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas melalui Layanan Pojok Braille (Studi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)	Deskripsi kualitatif	Perpustakaan Umum Kota Malang telah memperkenalkan Layanan Pojok Braille untuk memberikan akses perpustakaan kepada penyandang disabilitas netra. Inovasi ini berhasil memenuhi kebutuhan para pengunjung dengan menyediakan koleksi buku dalam format Braille dan komputer yang dapat berbicara sehingga mereka dapat meningkatkan pemahaman mereka.
(S D Poerwanti and Utama 2021)	Aksesibilitas Layanan Fisik bagi Penyandang Disabilitas di Perpustakaan Umum	Kualitatif deskriptif	Kebijakan baru yang mengedepankan kesetaraan akses untuk penyandang disabilitas di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Jember telah memberikan dampak positif terhadap pengembangan

---

Daerah Kabupaten Jember	layanan fisik untuk mereka. Perubahan ini membuat perpustakaan lebih inklusif dan bersahabat bagi penyandang disabilitas.
----------------------------	---

---

Sumber: Pengolahan data oleh peneliti (2024)

Berdasarkan *review* singkat terhadap lima literatur, terlihat upaya perpustakaan melayani pemustaka disabilitas, termasuk (a) untuk pemustaka tunanetra, di mana petugas perpustakaan memberikan bimbingan dan arahan agar sesuai dengan kebutuhan informasi mereka, (b) untuk pemustaka tunadaksa, di mana petugas perpustakaan membantu dalam mengambil buku atau mencari informasi yang diperlukan, dan (c) untuk pemustaka tunarungu, di mana petugas perpustakaan menggunakan bahasa isyarat untuk berkomunikasi, yang melibatkan gerakan tangan, bahasa tubuh, dan gerakan bibir sebagai metode komunikasi yang utama.

#### **RQ4: Apa kendala yang dihadapi perpustakaan dalam melayani penyandang disabilitas?**

**Tabel 3. Artikel kendala perpustakaan dalam melayani penyandang disabilitas**

Peneliti	Judul	Hasil
(Rosinar, Margana, and Damayanty 2020)	Kebijakan Layanan pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia bagi Penyandang Disabilitas yang Duduk di Kursi Roda	Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia menghadapi kendala terkait lokasinya yang terletak lebih tinggi dari jalan utama, dilintasi oleh tanah dengan kontur tidak rata sebab berada di ujung jalan, yang menyulitkan akses menuju perpustakaan. Terdapat rampa yang curam, sempit, tanpa <i>handrail</i> di sisi luar, serta permukaannya licin, dapat membahayakan penyandang disabilitas dan pendamping yang mendorong kursi roda. Akibatnya, banyak penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda harus diangkat saat memasuki perpustakaan.

---

---

(Nduet 2019)	Pelaksanaan Inovasi Layanan Pojok Braille (LAPO BRA) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menghadapi beberapa tantangan. Pertama, mereka mengalami ketidakstabilan dalam Sumber Daya Manusia (SDM), di mana petugas yang baru bergabung belum mendapatkan keterampilan dalam melayani pengunjung dengan disabilitas netra. Kedua, ada kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada penyandang disabilitas netra. Meskipun kunjungan ke Dinas Perpustakaan Umum Kota Malang didominasi oleh penyandang disabilitas netra dari yayasan, namun belum mencakup secara luas masyarakat netra yang tinggal bersama keluarga mereka. Ketiga, kesadaran yang rendah dari masyarakat umum tentang Layanan Pojok Braille yang dapat membantu penyandang disabilitas dalam memenuhi kebutuhan informasi, menjadi tantangan utama.
(Adelson and Rahmah 2017)	Layanan Pengelola Perpustakaan dalam Melayani Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Kota Batusangkar	Pengelola perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Kota Batusangkar menghadapi beberapa tantangan. Pertama, kurangnya kolaborasi antara sekolah dan pengelola perpustakaan menyebabkan fasilitas dan infrastruktur perpustakaan tidak terpenuhi dengan baik. Kedua, terdapat keterbatasan dana yang juga menjadi masalah serius. Ruang perpustakaan di SLB belum mempunyai komputer yang lengkap, dan ruangnya tidak terlalu lebar ketika ada antrian pemustaka yang menggunakan kursi roda masuk ke perpustakaan. Selain itu, kekurangan pengelola perpustakaan yang mempunyai keterampilan dalam bidang kepustakawanan juga menjadi tantangan tersendiri.
(Mindarti,	Inovasi Pelayanan	Kinerja inovasi di "Lapo BRA" menghadapi kendala karena

---

---

Wismanu, and Pamula, n.d.)	Publik Bagi Penyandang Disabilitas melalui Layanan Pojok Braille (Studi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)	saat ini belum ada indikator pengukuran yang spesifik. Meskipun demikian, evaluasi secara teratur dilakukan oleh pustakawan, staf, dan mendapatkan umpan balik dari pemustaka disabilitas netra untuk memperbaiki dan meningkatkan inovasi tersebut. Umpan balik serta evaluasi ini menjadi landasan agar kinerja dapat ditingkatkan dan dilakukan pengembangan pada inovasi di "Lapo BRA". Oleh karena itu, umpan balik dan evaluasi ini memiliki peran penting dalam menjamin kelangsungan "Lapo BRA".
(S D Poerwanti and Utama 2021)	Aksesibilitas Layanan Fisik bagi Penyandang Disabilitas di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Jember	Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Jember, kendala yang dihadapi meliputi sarana dan prasarana yang lamban dalam pengalaman multifungsi, sering terbengkalai, dan kurang terawat. Selain itu, kebijakan yang tidak didukung oleh kesadaran dan sensitivitas yang meningkat dari pemangku kebijakan, termasuk pustakawan dan pemustaka, terhadap isu disabilitas, menimbulkan risiko bahwa perubahan ini tidak akan berlanjut atau berkelanjutan.

---

**Sumber: Pengolahan data oleh peneliti (2024)**

Berdasarkan analisis dari lima literatur, terlihat bahwa perpustakaan menghadapi sejumlah tantangan dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas. Meskipun demikian, terdapat tindakan yang diambil untuk mengatasi tantangan tersebut. Berdasarkan kelima literatur di atas, terungkap bahwa langkah-langkah yang diambil agar mengatasi tantangan dalam melayani penyandang disabilitas, meliputi: (1) meningkatkan infrastruktur dan fasilitas; (2) menggunakan anggaran yang tersedia untuk memperbaiki infrastruktur di perpustakaan; dan (3) menambah personel yang mempunyai pendidikan di bidang ilmu perpustakaan.

---

**E. KESIMPULAN**

Simpulan berdasarkan pembahasan beberapa literatur terkait topik layanan perpustakaan terhadap penyandang disabilitas di perpustakaan Indonesia diuraikan pada bagian berikut. Terdapat lima literatur yang diperoleh dari *database Google Scholar* yang difilter dari tahun 2017 hingga tahun 2021. Hasil yang didapat adalah sebagai berikut; *Pertama*, perpustakaan menyediakan layanan khusus bagi semua pemustaka penyandang disabilitas. Literatur mengulas berbagai jenis layanan perpustakaan, termasuk layanan fisik, pojok Braille, dan layanan pengelola (petugas). Selain itu, layanan pengelola (petugas) bagi pemustaka disabilitas dibagi menjadi: (a) layanan untuk tunanetra, di mana petugas memberikan bimbingan dan arahan sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka; (b) layanan untuk tunadaksa, di mana petugas membantu dalam mengambil buku atau mencari informasi yang dibutuhkan; (c) layanan untuk tunarungu, di mana petugas berkomunikasi melalui bahasa isyarat, menggunakan gerakan tangan, bahasa tubuh, dan gerakan bibir sebagai bentuk komunikasi yang diprioritaskan. *Kedua*, kendala yang dihadapi petugas dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas di perpustakaan mencakup: (1) kekurangan infrastruktur dan fasilitas; (2) keterbatasan dana; dan (3) kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih. Untuk mengatasi tantangan ini, langkah-langkah yang diambil, antara lain: (1) meningkatkan infrastruktur dan fasilitas yang tersedia; (2) menggunakan anggaran yang ada untuk memperbaiki dan membangun infrastruktur di perpustakaan; (3) menambah personel yang memiliki latar belakang pendidikan dalam ilmu perpustakaan.

Penulis berharap bahwa hasil analisis SLR mengenai upaya perpustakaan di Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas dapat berkontribusi bagi perpustakaan di Indonesia untuk meningkatkan dan menyempurnakan layanan khusus bagi mereka. Tujuannya adalah agar perpustakaan di masa depan dapat mendukung pengguna dengan kebutuhan khusus dalam mengakses informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adelson, R., & Rahmah, E. (2017). Layanan pengelola perpustakaan dalam melayani pemustaka disabilitas di perpustakaan sekolah luar biasa (SLB) Kota Batusangkar. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 5 (2), 44-55. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/8425>.
- Dia, A. D. I. S. A., Sari, I., Herman, T., Sopandi, W., & Jupri, A. (2023). A systematic literature review (SLR): implementasi audiobook pada pembelajaran di sekolah dasar. *Jurnal Elementaria Edukasia* 6 (2), 661-667. <https://doi.org/10.31949/jee.v6i2.5238>.
- Hidayat, Y. A., & Lusiana, E. (2022). Optimalisasi pelayanan pada pemustaka penyandang disabilitas tunanetra di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 1(5), 367-378. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i6.335>
- Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*. Pemerintah Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/37251/uu-no-8-tahun-2016>
- Luthfiyah, F. (2015). Manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. *El-Idare: Journal of Islamic Education Management*, 1(2), 189-202. <https://doi.org/10.19109/elidare.v1i2.676>
- Mindarti, L. I., Wismanu, R. E., & Pamula, E. R. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille. *DIA: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 16(1).
- Nduet, F. (2019) . Pelaksanaan inovasi layanan pojok braille (LAPO BRA) dalam meningkatkan pelayanan publik (studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(3), 45-52.
- Poerwanti, S. D., & Utama, Y. H. C. (2021). Aksesibilitas layanan fisik bagi penyandang disabilitas di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Jember. *Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2). <https://doi.org/10.30742/tb.v5i2.1693>
- Purbanto, H., & Hidayat, B. (2023). Systematic Literature Review: Penyalahgunaan Narkoba di Kalangan Remaja dalam Perspektif Psikologi dan Islam. *Al-Hikmah: Jurnal Agama Dan Ilmu Pengetahuan* 20 (1), 1-13. [https://doi.org/10.25299/al-hikmah:jaip.2023.vol20\(1\).11412](https://doi.org/10.25299/al-hikmah:jaip.2023.vol20(1).11412).

- Puspita, A. G. (2021). Systematic Literature Review: Upaya Penanggulangan Bencana Alam Pada Perpustakaan di Indonesia. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 2(2), 1-13. <https://doi.org/10.18860/libtech.v2i2.20970>
- Rahmayani, A. A. (2020). Kajian literatur desain perpustakaan ramah disabilitas. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 15(1), 75-96. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2020.151.75-96>.
- Rosinar, E., Margana, H. H., & Damayanty, D. (2020). Kebijakan Layanan Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia Bagi Penyandang Disabilitas Yang Duduk Di Kursi Roda. *Edulib*, 10(1), 27-40. <https://doi.org/10.17509/edulib.v10i1.23993>
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Putra, G. W., & Iswara, B. (2019). Metode systematic literature review untuk identifikasi platform dan metode pengembangan sistem informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63-77. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i2.1916>.