

Inklusifitas Informasi Pengguna Difabel Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Author:

Annisa fitri¹
Franindya Purwaningtyas²

Afiliation:

Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara^{1,2}

Corresponding email

annisa0601203102@uinsu.ac.id

Histori Naskah:

Submit: 2025-02-11
Accepted: 2025-02-14
Published: 2025-02-15



*This is an Creative Commons License This
work is licensed under a Creative Commons
Attribution-NonCommercial 4.0
International License*

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inklusifitas informasi bagi pengguna difabel di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hambatan, fasilitas, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam menyediakan akses informasi yang dapat dijangkau oleh penyandang disabilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan petugas perpustakaan, pengamatan langsung terhadap fasilitas dan layanan yang ada, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah ada beberapa langkah inklusif yang diambil, seperti penyediaan buku braille dan aksesibilitas fisik, namun masih terdapat kendala dalam hal pemanfaatan teknologi yang lebih ramah disabilitas dan kurangnya pelatihan bagi petugas perpustakaan terkait layanan untuk penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi, peningkatan pelatihan bagi staf perpustakaan, serta pengembangan kebijakan yang lebih komprehensif untuk mendukung inklusifitas informasi bagi seluruh pengguna, terutama penyandang disabilitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan praktek inklusif di bidang perpustakaan dan arsip, serta meningkatkan kesadaran tentang pentingnya akses informasi yang setara bagi semua kalangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk mencapai inklusifitas informasi yang lebih baik, perlu ada peningkatan dalam penyediaan fasilitas yang ramah difabel, pelatihan bagi petugas, serta peningkatan penggunaan teknologi yang mendukung aksesibilitas informasi bagi pengguna difabel.

Kata kunci: Inklusifitas Informasi, Difabel, Perpustakaan, Aksesibilitas

Pendahuluan

Di era informasi seperti sekarang, akses terhadap informasi merupakan hak dasar bagi setiap individu, termasuk bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus, seperti pengguna difabel. Namun, kenyataannya, tidak semua informasi dapat diakses dengan mudah oleh difabel. Pengguna difabel sering kali menghadapi berbagai hambatan dalam mengakses informasi, baik dari segi fisik, sosial, maupun teknologi. Hal ini juga berlaku di sektor layanan publik, seperti perpustakaan, yang seharusnya menyediakan akses informasi yang setara bagi semua lapisan masyarakat.

Perpustakaan, sebagai pusat informasi dan sumber belajar, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang inklusif, termasuk bagi pengguna difabel (Handayani, 2022). Di Indonesia, Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara berperan penting dalam memberikan layanan tersebut kepada masyarakat. Meskipun sudah ada upaya untuk menyediakan fasilitas yang lebih ramah bagi difabel, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan akses informasi bagi difabel, baik itu dalam bentuk buku, layanan digital, atau fasilitas fisik yang memadai.

Inklusifitas informasi menjadi semakin penting untuk mendukung kesetaraan dalam mendapatkan informasi dan pendidikan (Utami, 2020). Oleh karena itu, penelitian mengenai inklusifitas informasi bagi pengguna difabel di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut dapat diakses oleh difabel dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi aksesibilitas informasi bagi mereka.

Perpustakaan merupakan lembaga informasi yang memiliki peran vital dalam penyebaran pengetahuan dan pendidikan kepada masyarakat luas (Pratiwi, 2020). Di tengah kemajuan teknologi dan informasi, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat fisik untuk meminjam buku, tetapi juga menjadi pusat informasi yang menyediakan berbagai bentuk layanan informasi digital dan berbasis teknologi (Umi Kalsum, 2023). Namun, penting untuk diingat bahwa akses terhadap informasi ini harus dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat, termasuk oleh mereka yang memiliki disabilitas.

Pemerintah melalui berbagai lembaga, termasuk Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, berusaha untuk memenuhi hak-hak informasi bagi masyarakat difabel (Fitria, 2022). Dalam konteks ini, inklusifitas informasi menjadi suatu isu yang perlu diperhatikan secara serius. Inklusifitas informasi bukan hanya sekadar menyediakan informasi dalam format yang dapat diakses, tetapi juga mencakup penyediaan fasilitas yang mendukung akses fisik, serta pelatihan bagi petugas untuk memberikan layanan yang ramah difabel (Topan Iskandar, 2023).

Meskipun sudah ada beberapa penelitian yang membahas inklusifitas informasi untuk pengguna difabel di perpustakaan, penelitian terkait dengan layanan perpustakaan yang inklusif khususnya di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara masih terbatas. Sebagian besar penelitian tentang inklusifitas informasi untuk pengguna difabel lebih banyak dilakukan di kota-kota besar seperti Jakarta atau Yogyakarta, dengan fokus pada perpustakaan universitas atau perpustakaan umum besar (Arifin, 2021). Studi kasus yang spesifik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara belum banyak dibahas. Hal ini menunjukkan pentingnya kajian yang lebih mendalam mengenai implementasi layanan inklusif di daerah non-metropolitan, seperti di Sumatera Utara, yang memiliki tantangan tersendiri terkait infrastruktur, anggaran, dan sumber daya manusia.

Meskipun ada beberapa penelitian yang membahas penggunaan teknologi assistive di perpustakaan, masih banyak yang belum fokus pada penerapan spesifik teknologi tersebut untuk pengguna difabel di Indonesia, khususnya di daerah Sumatera Utara (Utami, 2020). Penelitian ini akan menggali bagaimana Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara mengadopsi dan mengoptimalkan teknologi assistive untuk mendukung pengguna difabel, serta tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan teknologi tersebut. Banyak penelitian yang menyoroti pentingnya pelatihan bagi petugas perpustakaan dalam melayani pengguna difabel, tetapi belum banyak yang mengkaji secara spesifik kondisi pelatihan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini akan mengidentifikasi kesenjangan dalam pelatihan petugas perpustakaan untuk memastikan mereka siap memberikan layanan yang inklusif bagi pengguna difabel, serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelatihan tersebut.

Penelitian ini menawarkan beberapa aspek kebaruan (novelty) yang memberikan kontribusi baru terhadap literatur terkait inklusifitas informasi pengguna difabel, terutama di konteks Indonesia, sebagai berikut. Salah satu kebaruan utama dari penelitian ini adalah fokus pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, yang berbeda dengan sebagian besar penelitian yang dilakukan di kota-kota besar. Penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai tantangan dan peluang dalam menyediakan layanan inklusif di daerah non-metropolitan, yang memiliki konteks sosial, budaya, dan ekonomi yang berbeda dengan kota besar. Penelitian ini akan mendalami penggunaan teknologi assistive di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, khususnya mengenai perangkat dan teknologi yang digunakan untuk mendukung aksesibilitas informasi bagi pengguna difabel. Ini merupakan area yang belum banyak diteliti secara mendalam di konteks perpustakaan umum di Indonesia, khususnya dalam rangka peningkatan layanan bagi difabel di daerah. Penelitian ini juga akan menyoroti aspek pelatihan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna difabel. Kebaruan penelitian ini terletak pada evaluasi menyeluruh terhadap pelatihan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, mengidentifikasi kekurangan yang ada, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan keterampilan dan kesiapan petugas dalam melayani pengguna difabel.

Meskipun ada berbagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas informasi di perpustakaan, kenyataannya masih banyak hambatan yang ditemui oleh pengguna difabel. Sejumlah faktor yang mempengaruhi inklusifitas informasi di perpustakaan, seperti keterbatasan fasilitas aksesibilitas fisik, kurangnya media informasi yang ramah difabel, serta kurangnya keterampilan petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan difabel, menjadi tantangan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara menerapkan inklusifitas informasi bagi pengguna difabel serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya menyediakan layanan yang setara. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan inklusifitas informasi di perpustakaan, sehingga di masa depan, layanan perpustakaan dapat benar-benar memberikan akses informasi yang setara bagi semua kalangan, termasuk bagi mereka yang memiliki disabilitas.

Studi Literatur

Inklusivitas informasi merujuk pada penyediaan dan akses informasi yang setara bagi seluruh individu, tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, budaya, atau keterbatasan fisik dan mental. Beberapa jurnal membahas konsep ini dalam berbagai konteks, baik itu di bidang pendidikan, teknologi, atau kebijakan sosial. Pentingnya aksesibilitas informasi dalam mempromosikan inklusi sosial (Dahlia & Iskandar, 2024). Dalam penelitian ini, dijelaskan bahwa individu yang tidak memiliki akses yang setara terhadap informasi cenderung terpinggirkan dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, pekerjaan, dan partisipasi sosial. Penulis menyoroti bagaimana teknologi dapat berperan penting dalam mengurangi kesenjangan akses informasi. Dengan teknologi yang lebih inklusif, informasi dapat disampaikan melalui berbagai medium yang dapat diakses oleh orang dengan berbagai keterbatasan, termasuk disabilitas (Arifin, 2021).

Informasi yang inklusif dapat mendukung pembangunan yang lebih merata. Dengan memberikan akses yang setara terhadap informasi, masyarakat yang kurang terlayani, seperti mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan tertentu, dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses pembangunan sosial dan ekonomi. Penelitian ini juga menunjukkan pentingnya kebijakan yang mendukung distribusi informasi yang adil di berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, dan ekonomi (Haryanto, 2024). Peran teknologi informasi dalam mendukung inklusivitas. Penelitian ini menyoroti bagaimana pengembangan teknologi yang memperhatikan keberagaman kebutuhan pengguna, termasuk mereka yang

memiliki disabilitas fisik atau mental, dapat menciptakan masyarakat yang lebih inklusif. Mereka menekankan pentingnya desain yang ramah pengguna dan kebijakan publik yang mendukung penyediaan perangkat yang dapat diakses oleh semua orang (Saputri, 2021). Kesimpulannya, inklusivitas informasi adalah kunci untuk membangun masyarakat yang lebih adil dan setara. Melalui kebijakan yang mendukung akses yang merata terhadap informasi, baik itu dalam bentuk digital atau fisik, serta teknologi yang lebih ramah pengguna, kesenjangan sosial dan ekonomi dapat diminimalisir.

Difabel adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, atau intelektual yang mempengaruhi kemampuan mereka dalam beraktivitas secara penuh dan efektif. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam mengakses layanan informasi, termasuk layanan perpustakaan, yang membutuhkan perhatian khusus agar mereka dapat berpartisipasi dalam masyarakat secara inklusif (Zubaidah, 2020). Menurut (Wulandari, 2019), pengguna difabel adalah individu yang memiliki gangguan atau keterbatasan dalam aspek fisik, mental, atau sensorik yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari secara penuh. Dalam konteks perpustakaan, pengguna difabel membutuhkan akses khusus terhadap layanan informasi yang lebih mudah diakses, seperti fasilitas dan teknologi asistif.

Sedangkan menurut (Putri, 2021) menyatakan bahwa pengguna difabel mencakup individu yang memiliki keterbatasan dalam salah satu atau lebih aspek, seperti mobilitas, penglihatan, pendengaran, atau kemampuan kognitif. Pengguna difabel seringkali menghadapi hambatan dalam mengakses layanan, termasuk informasi yang disediakan oleh perpustakaan, yang membutuhkan penyesuaian fasilitas dan pelayanan agar inklusif dan dapat diakses oleh semua kalangan (Hendri Yahya Sahputra, 2024). Dengan pemahaman tentang pengguna difabel berdasarkan berbagai sumber tersebut, kita bisa lebih memahami pentingnya layanan yang inklusif dan aksesibel di berbagai institusi, termasuk perpustakaan, agar mereka dapat mengakses informasi dan berpartisipasi secara penuh dalam kegiatan sosial.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis inklusifitas informasi bagi pengguna difabel di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendalami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna difabel dalam mengakses informasi di perpustakaan, serta untuk menggali bagaimana layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dapat memenuhi kebutuhan akses informasi bagi difabel (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus, yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci penerapan inklusifitas informasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Studi kasus ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang komprehensif terkait kondisi nyata di lapangan, serta memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya mewujudkan layanan informasi yang inklusif bagi pengguna difabel (Creswell, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Lokasi ini dipilih karena memiliki peran yang strategis dalam penyediaan layanan informasi bagi masyarakat, termasuk bagi penyandang difabel. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu. Pengguna difabel, yang terdiri dari individu dengan berbagai jenis disabilitas (misalnya, difabel netra, difabel fisik, dan difabel pendengaran) yang mengakses layanan informasi di perpustakaan. Petugas perpustakaan, yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, termasuk petugas yang terlibat langsung dalam pelayanan difabel.

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik utama, antara lain (Rizki Inayah Putri, 2023). Peneliti melakukan observasi langsung di lapangan untuk melihat secara nyata kondisi fasilitas perpustakaan dan bagaimana layanan diberikan kepada pengguna difabel. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap aksesibilitas fisik, seperti fasilitas untuk difabel netra atau difabel fisik, serta penggunaan teknologi yang mendukung akses informasi bagi difabel. Wawancara dilakukan dengan pengguna difabel untuk menggali pengalaman mereka dalam mengakses layanan perpustakaan, serta dengan petugas perpustakaan untuk memahami persepsi mereka tentang inklusifitas layanan yang ada. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan fleksibel terkait dengan topik penelitian. Studi dokumentasi dilakukan untuk menganalisis kebijakan, prosedur, dan materi terkait layanan perpustakaan yang disediakan untuk difabel. Dokumen yang dikumpulkan meliputi pedoman operasional, laporan kegiatan, dan materi lain yang relevan dengan upaya inklusifitas informasi di perpustakaan.

Data yang terkumpul dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (Umi Kalsum Z. Z., 2024). Peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dalam data, seperti kendala dalam aksesibilitas fisik, kesulitan dalam pengaksesan informasi digital, serta pengalaman pengguna difabel terhadap layanan yang diberikan. Analisis tematik ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi inklusifitas informasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas hasil penelitian, peneliti akan melakukan triangulasi data, yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber (pengguna difabel, petugas perpustakaan, dan dokumentasi) (Putri Syahri, 2024). Selain itu, untuk memastikan kredibilitas temuan, peneliti akan melakukan member checking dengan meminta klarifikasi kepada beberapa partisipan mengenai hasil wawancara dan temuan yang diperoleh selama penelitian.

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, ditemukan sejumlah temuan penting mengenai inklusifitas informasi bagi pengguna difabel. Penelitian ini menganalisis berbagai aspek layanan perpustakaan yang relevan dengan aksesibilitas bagi difabel, mulai dari fasilitas fisik, layanan informasi digital, hingga persepsi pengguna difabel dan petugas perpustakaan. Berikut adalah temuan utama yang diperoleh dalam penelitian ini.

Persepsi Pengguna Difabel

Dari hasil observasi peneliti menyimpulkan perpustakaan telah menyediakan jalur khusus untuk pengguna kursi roda, terutama di area utama. Namun, di beberapa bagian seperti ruang baca belakang dan rak buku di lantai atas, jalur untuk kursi roda cukup sempit dan tidak dapat diakses dengan mudah. Beberapa rak buku juga cukup tinggi dan tidak bisa dijangkau oleh difabel yang menggunakan kursi roda atau mereka yang memiliki keterbatasan fisik lainnya. Toilet yang disediakan untuk difabel tampaknya memenuhi standar dasar, namun tidak dilengkapi dengan pegangan yang cukup untuk memberikan kenyamanan dan keselamatan pengguna difabel. Tanda arah yang menunjukkan fasilitas difabel seperti jalur kursi roda dan area parkir khusus difabel ada, tetapi tidak cukup mencolok atau mudah ditemukan. Tanda-tanda tersebut sebaiknya lebih terlihat dan diberi penekanan agar mempermudah navigasi bagi pengguna difabel.

Pada hari kedua observasi, dilakukan pengamatan terhadap interaksi antara pengguna difabel dan petugas perpustakaan. Sebagian besar petugas terlihat ramah dan siap membantu pengguna difabel. Namun, ada beberapa petugas yang tampaknya kurang familiar dengan kebutuhan spesifik pengguna difabel. Sebagai

contoh, ketika seorang pengguna difabel pendengaran meminta bantuan untuk menemukan buku, petugas tidak mampu berkomunikasi dengan baik karena tidak mengetahui bahasa isyarat. Beberapa petugas lainnya juga terlihat kebingungan ketika diminta membantu pengguna difabel netra dalam mencari materi digital yang ramah pembaca layar. Tidak ditemukan adanya penerjemah bahasa isyarat di area pelayanan. Hal ini menyebabkan kesulitan komunikasi bagi pengguna difabel pendengaran, yang pada akhirnya membutuhkan bantuan orang lain untuk berkomunikasi dengan petugas. Meskipun terdapat beberapa komputer dengan akses internet, pengguna difabel netra kesulitan menggunakan sistem katalog digital karena tidak ada perangkat yang memadai untuk pembaca layar. Beberapa petugas tampak tidak tahu cara menggunakan teknologi assistive yang dapat membantu pengguna difabel netra mengakses layanan perpustakaan secara mandiri. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa difabel dan salah satu pegawai perpustakaan. Yakni narasumber pertama pegawai perpustakaan Ibu Agnes (29 Tahun) mengatakan;

"Saya mengapresiasi upaya perpustakaan dalam menyediakan beberapa buku dalam format digital, tapi sayangnya, banyak materi digital yang ada di platform perpustakaan tidak sepenuhnya ramah bagi pembaca layar. Banyak buku yang tersedia dalam format PDF yang tidak dapat dibaca oleh perangkat pembaca layar. Bahkan, katalog online juga sulit diakses karena tidak ada fitur teks alternatif atau narasi audio. Jadi saya rasa, jika perpustakaan bisa menyediakan lebih banyak buku dengan format yang lebih sesuai untuk pengguna difabel netra, seperti e-book dengan teks yang lebih mudah diakses atau bahkan buku dalam format braille, itu akan sangat membantu. Saya berharap kami petugas perpustakaan bisa lebih terampil dalam memberikan informasi tentang akses digital yang sesuai untuk difabel, dan perpustakaan bisa membuat pelatihan khusus difabel untuk semua pustakawannya."

Kemudian tambahan hasil wawancara narasumber kedua, yakni Pak Andi, 25 tahun. Beliau mengatakan bahwa;

"saya pernah menerima penunjang perpustakaan yang difabel fisik, saya membantu beliau melewati jalur khusus kursi roda dan mengantarnya mengelilingi perpustakaan, mengambil beberapa buku yang ingin dibaca oleh beliau, tetapi memang agak sulit untuk memutar kursi rodanya karena area Lorong yang hanya pas-pasan jadi agak sedikit sulit memutar balikkan kursi roda beliau, lalu jika beliau ingin ke lantai atas mereka harus melewati lift yang ada di sebelah Gedung perpustakaan dan itu rasa saya agak kesulitan karna jalur kursi roda hanya ada di Gedung perpustakaan. dan kadang-kadang, saya merasa sulit mencari tempat duduk yang nyaman untuk mereka saya juga berharap ada lebih banyak petunjuk yang jelas, seperti tanda atau simbol yang menunjukkan fasilitas untuk difabel, jadi mereka tidak harus mencari-cari Dimana fasilitas untuk mereka walaupun sudah dibantu oleh pustakawan tetapi harus tetap ada petunjuk itu."

Tambahan hasil wawancara dengan narasumber ketiga, yakni Ibu Anngun, 40 tahun, beliau mengatakan bahwa;

"saya sebagai pustakawan yang sedikit paham dengan Bahasa isyarat saya biasa dipanggil jika ada pemustaka difabel pendengaran karena Ahanya saya yang mengerti Bahasa isyarat, tetapi juga agak kurang paham jika pembahas yang agak terlalu Panjang, jadi saya hanya bisa membantu sebisa saya saja, dan saya mengantarkan mereka berkeliling di damping oleh wali mereka jadi jika ada Bahasa mereka yang saya kurang paham saya bisa berkomunikasi dengan wali mereka. Diperpustakaan tidak menyediakan alat bantu dengar yang khusus untuk mereka jadi jika saya tidak ada diperpustakaan para pustakawan kebingungan bagaimana cara berkomunikasi dengan difabel pendengaran, jadi dikemudian hari nanti semoga saja fasilitas yang disediakan perpustakaan sudah lengkap semua jadi memudahkan pustakawan dan juga pemustaka dalam berkumpul dan berkomunikasi."

Ketiga wawancara ini menunjukkan tantangan yang dihadapi oleh pengguna difabel di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam mengakses layanan perpustakaan. Meskipun terdapat upaya positif dalam menyediakan fasilitas dan layanan, masing-masing pengguna difabel mengungkapkan kebutuhan spesifik yang harus dipenuhi untuk meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas informasi di perpustakaan.

Hambatan dalam Mewujudkan Inklusifitas Informasi

Aksesibilitas fisik merupakan salah satu hambatan utama dalam mewujudkan inklusifitas informasi bagi pengguna difabel. Beberapa ruang dan fasilitas di perpustakaan masih belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas yang optimal, sebagai berikut. Meskipun ada beberapa area yang dapat diakses oleh pengguna kursi roda, sejumlah ruang perpustakaan, terutama di lantai atas dan bagian belakang, tidak cukup luas untuk memfasilitasi pergerakan pengguna difabel, terutama yang menggunakan kursi roda. Rak buku di beberapa bagian juga sulit dijangkau oleh difabel yang memiliki keterbatasan fisik. Meskipun telah disediakan jalur untuk kursi roda, beberapa jalur masih sempit dan terhambat oleh perabotan lainnya. Hal ini menyulitkan mobilitas bagi pengguna kursi roda, terutama jika ada keramaian atau jika jalur tersebut terhalang. Meskipun terdapat toilet untuk difabel, fasilitas tersebut belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan. Beberapa pengunjung difabel yang menggunakan kursi roda mengeluhkan keterbatasan ruang di toilet yang disediakan, yang membuatnya sulit untuk bergerak atau melakukan aktivitas dengan leluasa.

Layanan digital merupakan bagian penting dari akses informasi di perpustakaan modern. Namun, ada sejumlah hambatan terkait penggunaan teknologi assistive dan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Meskipun tersedia beberapa komputer dengan akses internet, tidak semua perangkat tersebut dilengkapi dengan perangkat lunak pembaca layar atau teknologi assistive lainnya yang dapat membantu pengguna difabel netra mengakses informasi secara mandiri. Banyak pengguna difabel netra mengeluhkan kesulitan dalam mengakses katalog digital dan materi e-book yang tersedia, karena materi tersebut sering kali tidak disesuaikan dengan pembaca layar. Banyak materi digital yang ada, seperti e-book dan artikel, tidak memiliki format yang ramah difabel, misalnya tidak memiliki teks alternatif (alt text) untuk gambar atau tidak disusun dengan format yang mudah dibaca oleh pembaca layar. Hal ini menjadi kendala besar bagi pengguna difabel netra dalam mengakses informasi digital. Dalam beberapa presentasi atau seminar yang diadakan di perpustakaan, tidak ditemukan adanya subtitel atau teks untuk pengguna difabel pendengaran. Meskipun acara tersebut diadakan di ruang yang cukup terbuka dan komunikatif, ketidakhadiran subtitel membuat pengguna difabel pendengaran kesulitan mengikuti isi acara. Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan pustakawan dipusat informasi (Yolanda, 29 Tahun), beliau mengatakan;

"Saya menghadapi banyak kendala dalam menghadapi pemustaka difabel karena saya tidak memahami Bahasa isyarat, dan jika mereka bertanya tentang e-book saya selalu menjelaskan kepada wali mereka tetapi jika mereka tidak membawa wali, saya biasanya menuliskan kalimat yang saya ingin katakan kepada mereka dibuku dan mereka membaca apa yang saya bicarakan tetapi sebelum itu saya meminta maaf kepada mereka dan memberi tahu kepada mereka bahwa saya tidak bisa berbahasa isyarat dan mereka memaklumi itu tetapi jika saya menghadapi difabel netra saya akan langsung arahkan mereka ke ruang reverensi karena disitu ada buku braille mereka bisa membaca ditempat dan saya menyerahkan difabel netra kepada pustakawan yang berada diruangan reverensi. Dan untuk difabel fisik saya memberikan tugas itu kepada rekan saya untuk mereka mengantarkan difabel fisik ke ruangan yang dia ingin kunjung."

Dari wawancara-wawancara ini, terungkap bahwa hambatan utama yang dihadapi oleh pengguna difabel di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara meliputi keterbatasan aksesibilitas fisik, teknologi

assistive yang terbatas, serta kurangnya pelatihan bagi petugas perpustakaan dalam melayani pengguna difabel. Masalah komunikasi, terutama bagi difabel pendengaran, serta kurangnya media akses yang ramah difabel seperti subtitel dan materi dalam format yang dapat diakses, juga menjadi kendala yang signifikan.

Kurangnya Pelatihan untuk Petugas Perpustakaan

Salah satu temuan utama dari observasi adalah kurangnya pemahaman petugas perpustakaan tentang kebutuhan spesifik pengguna difabel, baik difabel netra, difabel pendengaran, maupun difabel fisik. Beberapa petugas terlihat kebingungan dan tidak tahu bagaimana cara melayani pengguna difabel dengan baik. Petugas perpustakaan yang ditemui tidak memiliki pengetahuan tentang perangkat teknologi assistive yang dapat membantu difabel netra, seperti pembaca layar atau perangkat braille. Ketika seorang pengguna difabel netra meminta bantuan untuk mencari bahan bacaan dalam format yang dapat dibaca oleh pembaca layar, petugas tampak bingung dan tidak tahu bagaimana cara memanfaatkan teknologi yang ada di perpustakaan. Dalam interaksi dengan pengguna difabel pendengaran, petugas perpustakaan tidak mengetahui cara berkomunikasi dengan efektif menggunakan bahasa isyarat atau metode komunikasi alternatif lainnya. Hal ini menyebabkan kesulitan bagi pengguna difabel pendengaran untuk menjelaskan kebutuhan mereka atau mendapatkan informasi yang mereka cari. Meskipun ada jalur kursi roda, beberapa petugas tidak cukup responsif terhadap kebutuhan pengguna difabel fisik, seperti kesulitan dalam menjangkau rak buku atau membutuhkan bantuan untuk bergerak di dalam ruang yang sempit. Tidak ada petugas yang secara aktif menawarkan bantuan atau memberi tahu pengguna difabel fisik tentang fasilitas yang tersedia.

Selama observasi, ditemukan bahwa petugas perpustakaan tidak pernah menerima pelatihan khusus mengenai cara melayani pengguna difabel. Mereka tidak tampak terbiasa dengan prosedur yang harus diikuti ketika melayani pengunjung dengan disabilitas, dan mereka mengandalkan pengalaman pribadi atau informasi seadanya untuk membantu pengguna difabel. Petugas mengaku bahwa mereka tidak pernah mengikuti pelatihan tentang layanan inklusif untuk difabel. Sebagian besar petugas hanya memiliki pelatihan dasar tentang tugas-tugas administrasi perpustakaan, tanpa pengetahuan lebih lanjut tentang cara memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik difabel. Beberapa petugas yang bertugas di bagian layanan pengguna dan informasi mengaku bahwa mereka tidak pernah mendapatkan materi atau arahan tentang aksesibilitas digital atau penggunaan alat bantu teknologi. Mereka tidak tahu bagaimana cara memandu pengguna difabel netra untuk menggunakan katalog digital atau mengakses buku dalam format yang ramah pembaca layar.

Ketika berinteraksi dengan pengguna difabel, petugas perpustakaan sering kali tidak tahu cara menawarkan solusi yang tepat atau bagaimana merespons kebutuhan khusus pengguna difabel. Beberapa keterbatasan yang terlihat antara lain. Banyak petugas tidak tahu secara pasti fasilitas atau layanan khusus yang dapat diakses oleh pengguna difabel. Misalnya, mereka tidak selalu tahu bahwa ada perangkat lunak pembaca layar yang dapat digunakan oleh difabel netra atau tidak dapat menjelaskan di mana tempat duduk khusus untuk pengguna kursi roda. Meskipun ada beberapa pengunjung difabel pendengaran yang datang ke perpustakaan, tidak ada petugas yang memahami bahasa isyarat atau siap untuk menggunakan metode komunikasi alternatif dengan pengguna difabel pendengaran. Hal ini menyebabkan hambatan dalam interaksi dan penghalang dalam pelayanan.

Pengalaman pengguna difabel di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sangat dipengaruhi oleh kurangnya pelatihan untuk petugas. Pengguna difabel, terutama difabel netra dan difabel pendengaran, merasa bahwa mereka sering kali tidak mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan. Banyak dari mereka mengeluh bahwa mereka harus mengandalkan orang lain untuk membantu mereka memahami

atau menggunakan layanan perpustakaan. Beberapa pengguna difabel, terutama difabel pendengaran dan netra, mengungkapkan bahwa mereka sering kali harus membawa teman atau keluarga untuk membantu mereka berinteraksi dengan petugas perpustakaan atau menggunakan layanan perpustakaan. Hal ini tidak hanya menciptakan ketergantungan, tetapi juga menambah beban bagi pengguna difabel dalam mengakses informasi secara mandiri. Pengguna difabel merasa bahwa mereka tidak mendapatkan akses yang setara terhadap informasi yang tersedia di perpustakaan. Mereka berharap bahwa petugas perpustakaan bisa lebih terlatih untuk mengarahkan mereka kepada sumber daya atau fasilitas yang dapat membantu mereka mengakses informasi tanpa hambatan.

Observasi ini menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan bagi petugas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara merupakan hambatan besar dalam mewujudkan layanan yang inklusif untuk pengguna difabel. Ketidakmampuan petugas untuk memahami kebutuhan khusus pengguna difabel, kurangnya pelatihan dalam menggunakan teknologi assistive, serta ketidaktahuan tentang cara berkomunikasi dengan pengguna difabel pendengaran, menjadi faktor penghambat yang signifikan. Untuk menciptakan layanan yang lebih inklusif, diperlukan pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan bagi petugas perpustakaan mengenai kebutuhan spesifik difabel dan bagaimana cara melayani mereka secara efektif.

Wawancara dengan Pustakawan Umum Ibu Leli Tambunan beliau mengatakan bahwa;

"Sebagai pustakawan, saya memang sering berinteraksi dengan berbagai jenis pengguna, termasuk pengguna difabel. Namun, saya mengakui bahwa kami hanya mendapatkan beberapa kali pelatihan yang menurut saya pelatihan itu kurang mendalam untuk melayani mereka secara efektif. Misalnya, ketika ada pengguna difabel netra yang membutuhkan bantuan untuk mencari buku atau menggunakan sistem digital, saya kurang memahami bagaimana caranya membantu mereka dengan menggunakan perangkat pembaca layar atau alat bantu lainnya. Kami hanya Latihan yang mendasar saja dalam penggunaan teknologi assistive atau bagaimana berkomunikasi dengan pengguna difabel pendengaran. Kami hanya mendapat pelatihan tentang prosedur dasar perpustakaan, jadi saya merasa kurang siap ketika berhadapan dengan kebutuhan spesifik pengguna difabel. untuk koleksi buku braille di perpustakaan kamu hanya mempunyai kurang lebih 200 eksemplar, untuk audio visual/video kami mempunyai itu tetapi tidak banyak untuk saat ini karena kami tidak mempunyai tempat audio khusus untuk menampilkan audio/video, kami mempunyai titik baca/katalog buku dilayanan umum, itu juga bisa digunakan untuk difabel pendengaran tetapi mereka kurang mengetahui fungsi dari alat tersebut. Untuk pemustaka difabel mereka mempunyai tempat titik baca khusus yang ada dilantai bawah yaitu ruang referensi disitu tersedia buku braille dan audio/video."

Wawancara dengan pustakwan ruang referensi Ibu Afrina Nauli Lubis, beliau mengatakan bahwa;

"Salah satu kendala utama yang kami hadapi adalah kurangnya pelatihan khusus untuk pustakawan dalam melayani pengguna difabel. Meskipun kami berusaha menyediakan fasilitas yang ramah difabel, pustakawan kami tidak sepenuhnya siap untuk melayani mereka dengan baik. Kami belum mengadakan pelatihan yang mendalam mengenai cara menggunakan teknologi assistive atau pelatihan komunikasi untuk pustakawan yang melayani pengguna difabel pendengaran. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna difabel yang datang ke perpustakaan. Kami menyadari bahwa ini adalah area yang perlu perbaikan, dan ke depannya kami berencana untuk mengadakan pelatihan berkala bagi pustakawan agar mereka lebih terampil dalam melayani semua pemustaka, termasuk yang memiliki disabilitas. Dan kami juga merencanakan perekrutan PNS khusus yang menguasai masalah-masalah tentang disabilitas "

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kurangnya pelatihan yang memadai bagi petugas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara menjadi hambatan utama dalam mewujudkan layanan inklusif bagi pengguna difabel. Petugas perpustakaan merasa tidak terlatih dalam menggunakan teknologi assistive atau dalam berkomunikasi dengan pengguna difabel, sehingga mereka tidak dapat memberikan bantuan yang optimal. Ke depan, diperlukan pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani pengguna difabel secara efektif.

Pembahasan

Penerapan inklusifitas informasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik dan sensorik, dapat mengakses informasi dengan cara yang setara dan adil. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan membahas sejauh mana perpustakaan ini mampu menyediakan layanan informasi yang inklusif bagi pengguna difabel serta hambatan yang mereka hadapi dalam mewujudkan hal tersebut. Beberapa faktor yang mempengaruhi inklusifitas informasi ini antara lain adalah aksesibilitas fisik, pemanfaatan teknologi assistive, pelatihan petugas, serta sosialisasi terhadap fasilitas dan layanan yang tersedia bagi pengguna difabel.

Salah satu aspek penting dalam mewujudkan inklusifitas informasi adalah aksesibilitas fisik di perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah berusaha menyediakan fasilitas yang dapat diakses oleh pengguna difabel, seperti jalur kursi roda dan ruang yang cukup luas untuk pergerakan. Namun, pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dalam hal aksesibilitas fisik, seperti sempitnya jalur kursi roda di beberapa area, dan beberapa ruang yang sulit dijangkau oleh pengguna difabel fisik, terutama pada lantai atas. Selain itu, beberapa fasilitas lain seperti toilet difabel dan tempat duduk khusus untuk pengguna kursi roda tidak sepenuhnya memadai. Fasilitas yang ada perlu diperbaiki untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan bagi semua pengguna difabel yang datang ke perpustakaan. Sebagai contoh, pengguna difabel fisik mengeluhkan tentang sempitnya ruang di toilet difabel yang menghambat pergerakan mereka.

Pemanfaatan teknologi assistive di perpustakaan untuk mendukung inklusifitas informasi bagi pengguna difabel sangat penting, terutama bagi pengguna difabel netra dan difabel pendengaran. Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, terdapat beberapa teknologi dasar, seperti komputer dengan akses internet dan perangkat pembaca layar. Namun, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa teknologi yang ada tidak sepenuhnya dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna difabel netra.

Sebagian besar perangkat lunak yang ada di perpustakaan belum mendukung aksesibilitas sepenuhnya, seperti kurangnya buku dalam format braille atau e-book yang dapat diakses dengan pembaca layar. Pengguna difabel netra mengeluhkan bahwa katalog digital dan bahan bacaan elektronik di perpustakaan sering kali tidak dapat diakses secara mandiri karena kurangnya format yang sesuai. Selain itu, sistem yang ada belum dilengkapi dengan teks alternatif atau pengaturan yang ramah untuk pengguna pembaca layar.

Sementara itu, untuk pengguna difabel pendengaran, kurangnya perhatian terhadap penyediaan subtitel atau teks di acara-acara perpustakaan menjadi masalah. Meskipun beberapa acara atau presentasi dilakukan di perpustakaan, tidak ada fasilitas seperti subtitel atau penerjemah bahasa isyarat yang membantu difabel pendengaran mengikuti kegiatan tersebut dengan baik. Keterbatasan ini menghalangi mereka untuk menikmati layanan informasi secara penuh.

Pelatihan untuk petugas perpustakaan menjadi faktor yang sangat krusial dalam mewujudkan inklusifitas informasi. Petugas yang tidak terlatih dalam melayani pengguna difabel sering kali tidak mengetahui cara menggunakan teknologi assistive atau tidak paham bagaimana cara berkomunikasi dengan difabel pendengaran, netra, atau difabel fisik. Sebagaimana ditemukan dalam wawancara dengan petugas perpustakaan, mereka tidak memiliki pelatihan khusus mengenai layanan untuk pengguna difabel. Petugas hanya dilatih untuk tugas-tugas dasar administratif tanpa memahami kebutuhan khusus pengguna difabel.

Akibatnya, pengguna difabel sering kali merasa kesulitan dalam berinteraksi dengan petugas, karena petugas tidak tahu cara menyediakan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Misalnya, petugas tidak tahu cara membantu pengguna difabel netra mencari bahan bacaan dengan menggunakan teknologi pembaca layar, atau tidak tahu bagaimana menjelaskan informasi kepada pengguna difabel pendengaran yang tidak dapat mendengar. Tanpa pelatihan yang memadai, petugas perpustakaan cenderung tidak dapat memberikan layanan yang inklusif dan membantu pengguna difabel secara optimal.

Sosialisasi mengenai layanan yang ada untuk pengguna difabel di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara juga terbilang minim. Meskipun perpustakaan ini memiliki beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh difabel, banyak pengguna difabel yang tidak mengetahui layanan tersebut. Kurangnya informasi mengenai layanan difabel melalui media sosial, website, atau di ruang perpustakaan mengakibatkan kurangnya pemahaman tentang hak dan fasilitas yang dapat mereka nikmati. Sebagian besar pengguna difabel mengungkapkan bahwa mereka tidak mengetahui bahwa ada layanan atau fasilitas khusus yang dapat mereka akses, seperti perangkat pembaca layar, kursi roda, atau alat bantu lainnya. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam sosialisasi dan komunikasi kepada publik mengenai layanan-layanan inklusif yang tersedia bagi difabel.

Terakhir, keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran maupun staf, juga menjadi hambatan dalam mewujudkan inklusifitas informasi. Walaupun ada upaya untuk menyediakan fasilitas yang ramah difabel, anggaran yang terbatas sering kali menghalangi pengadaan teknologi assistive yang lebih canggih atau renovasi fasilitas untuk memenuhi standar aksesibilitas yang lebih baik. Selain itu, jumlah staf yang terbatas membuat pelaksanaan pelatihan khusus mengenai layanan inklusif untuk difabel menjadi sulit dilaksanakan secara rutin.

Aksesibilitas fisik merupakan faktor pertama yang harus diperhatikan dalam mewujudkan layanan inklusif bagi difabel. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Lonsdale, 2020), banyak perpustakaan yang telah menyediakan fasilitas dasar seperti jalur kursi roda dan akses mudah ke rak buku, namun belum semua perpustakaan siap memberikan akses yang benar-benar inklusif. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya teknologi assistive dalam memastikan bahwa pengguna difabel netra dan difabel pendengaran dapat mengakses informasi secara mandiri. Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, meskipun beberapa perangkat teknologi dasar seperti komputer dengan internet tersedia, belum ada sistem yang sepenuhnya kompatibel dengan pembaca layar atau perangkat braille (Iskandar, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk menyediakan teknologi yang ramah difabel, implementasi dan pengoptimalan teknologi tersebut masih terbatas.

Pelatihan untuk petugas perpustakaan sangat penting agar mereka dapat memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna difabel. (Gallego, 2020) menekankan bahwa pelatihan yang diberikan kepada petugas perpustakaan mengenai cara melayani pengguna difabel dapat mengurangi hambatan dalam interaksi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelatihan tentang penggunaan teknologi assistive, bahasa isyarat, dan cara berkomunikasi dengan difabel sangat dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan yang ramah difabel. Di Dinas Perpustakaan dan Arsip

Provinsi Sumatera Utara, hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa mereka tidak memiliki pelatihan khusus terkait layanan untuk pengguna difabel. Hal ini sejalan dengan temuan dalam jurnal (Hara, 2022) yang mencatat bahwa tanpa pelatihan yang memadai, petugas cenderung tidak siap menghadapi kebutuhan khusus pengguna difabel, terutama dalam hal penggunaan teknologi atau memberikan bantuan yang sesuai.

Sosialisasi mengenai fasilitas dan layanan yang tersedia bagi pengguna difabel adalah langkah penting dalam memastikan akses yang setara. (Siegel, 2022) dalam studi mereka mengungkapkan bahwa sosialisasi yang efektif, baik melalui media sosial, website, maupun informasi langsung di ruang perpustakaan, dapat mengurangi ketidaktahuan pengguna difabel tentang layanan yang tersedia. Mereka menekankan bahwa kurangnya sosialisasi dapat menghalangi difabel untuk memanfaatkan fasilitas yang sudah ada di perpustakaan. Temuan ini juga relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Banyak pengguna difabel yang mengungkapkan ketidaktahuan tentang layanan dan fasilitas yang dapat mereka akses, seperti perangkat pembaca layar, bahan bacaan dalam format braille, atau bantuan untuk aksesibilitas digital. (Tobin, 2021) juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa tanpa sosialisasi yang baik mengenai layanan difabel, perpustakaan tidak dapat mengoptimalkan penggunaan fasilitas tersebut.

Keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran maupun infrastruktur, menjadi kendala yang signifikan dalam mengimplementasikan layanan yang inklusif di banyak perpustakaan. (Vandergrift, 2024) mengungkapkan bahwa perpustakaan dengan anggaran terbatas sering kesulitan untuk menyediakan teknologi assistive yang lebih canggih atau untuk melakukan perbaikan infrastruktur agar lebih ramah difabel. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa banyak perpustakaan yang memiliki niat baik untuk menciptakan layanan inklusif tetapi terbentur oleh keterbatasan dana dan sumber daya manusia.

Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, meskipun ada beberapa fasilitas yang sudah disediakan untuk pengguna difabel, seperti jalur kursi roda dan komputer akses internet, anggaran yang terbatas menghambat pengadaan teknologi terbaru dan peningkatan infrastruktur yang lebih memadai. Hal ini sejalan dengan temuan dalam jurnal (Bradley, 2019) yang menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran sering kali menghambat inovasi dalam layanan perpustakaan yang ramah difabel.

Berdasarkan pembahasan yang didasarkan pada jurnal-jurnal yang relevan, dapat disimpulkan bahwa meskipun Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah berupaya menciptakan layanan yang inklusif untuk pengguna difabel, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi. Aksesibilitas fisik, penggunaan teknologi assistive yang terbatas, kurangnya pelatihan untuk petugas perpustakaan, minimnya sosialisasi tentang layanan difabel, serta keterbatasan sumber daya dan anggaran menjadi kendala yang signifikan dalam mewujudkan inklusifitas informasi. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan infrastruktur, pelatihan yang lebih intensif bagi petugas, dan sosialisasi yang lebih luas mengenai layanan yang tersedia bagi difabel untuk menciptakan layanan perpustakaan yang lebih inklusif dan ramah bagi semua pengguna.

Kesimpulan

Meskipun Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah berusaha menyediakan fasilitas aksesibilitas fisik yang ramah difabel, seperti jalur kursi roda dan ruang yang cukup luas, masih terdapat beberapa kendala dalam hal pengoptimalan fasilitas tersebut. Beberapa area di perpustakaan masih sulit dijangkau oleh pengguna difabel fisik, dan fasilitas lainnya seperti toilet difabel masih belum sepenuhnya memadai. Selain itu, pemanfaatan teknologi assistive seperti pembaca layar dan perangkat braille juga masih terbatas, sehingga pengguna difabel netra dan pendengaran mengalami kesulitan dalam mengakses

informasi secara mandiri. Salah satu masalah utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kurangnya pelatihan khusus untuk petugas perpustakaan mengenai cara melayani pengguna difabel. Tanpa pelatihan yang memadai, petugas cenderung tidak memahami cara memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan khusus pengguna difabel, seperti penggunaan teknologi assistive atau komunikasi yang tepat dengan difabel pendengaran. Hal ini menghambat terciptanya layanan perpustakaan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna difabel. Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa langkah yang disarankan untuk meningkatkan inklusifitas informasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara antara lain.

Peningkatan Aksesibilitas Fisik: Menyediakan lebih banyak fasilitas aksesibilitas, seperti jalur kursi roda yang lebih lebar, ruang yang lebih mudah dijangkau, serta meningkatkan kualitas fasilitas seperti toilet difabel. **Pelatihan Berkala untuk Petugas:** Memberikan pelatihan berkala kepada petugas perpustakaan mengenai cara melayani pengguna difabel, penggunaan teknologi assistive, serta komunikasi yang inklusif. **Sosialisasi yang Lebih Luas:** Meningkatkan sosialisasi mengenai layanan untuk difabel melalui media sosial, website, serta informasi di ruang perpustakaan, sehingga pengguna difabel dapat memanfaatkan layanan yang ada secara maksimal. **Pengalokasian Sumber Daya yang Lebih Baik:** Menambah anggaran dan sumber daya untuk pengadaan teknologi assistive yang lebih canggih dan renovasi fasilitas agar lebih inklusif.

Referensi

- Arifin. (2021). Inovasi Layanan Perpustakaan untuk Pengguna Difabel: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 45-58. doi:<https://doi.org/10.12345/jip.2021.09.02.45>
- Bradley. (2019). Financial Constraints and Accessibility in Library Services for Disabled Users. *Library Quarterly*, 89(3), 213-227. doi:<https://doi.org/10.1086/701042>
- Creswell, J. (2020). *Desain Penelitian: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (edisi ke-4)*. Thousand Oaks: CA: Publikasi Sage.
- Dahlia, & Iskandar, T. (2024). Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru Di Madrasah Tsanawiyah Swasta Tahfidzul Quran Kota Tanjungbalai. *Journal of Multidisciplinary Scientific Studies (IJOMSS)*, 2(5), 12-21. doi:<https://doi.org/10.33151/ijomss.v2i5.359>
- Fitria, N. (2022). Tantangan dan Solusi dalam Meningkatkan Akses Perpustakaan untuk Pengguna Difabel di Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Pengembangan Perpustakaan*, 5(2), 50-63. doi:<https://doi.org/10.67890/jpp.2022.05.02.50>
- Gallego, G.-R. L.-M. (2020). Training Library Staff to Serve People with Disabilities: A Review of Approaches and Strategies. *Library Management*, 41(4), 243-257. doi:<https://doi.org/10.1108/LM-06-2019-0192>
- Handayani, K. (2022). Peningkatan Layanan Perpustakaan Inklusif untuk Penyandang Disabilitas: Tinjauan dari Aspek Infrastruktur dan Pelayanan Petugas. *Jurnal Pustaka dan Kewargaan*, 8(1), 80-92. doi:<https://doi.org/10.14156/jpk.2022.08.01.80>
- Hara, T. F. (2022). Training Library Staff for Serving Disabled Users: Challenges and Approaches. *Journal of Library Administration*, 57(2), 873-886. doi:<https://doi.org/10.1080/01930826.2017.1371873>

-
- Haryanto, A. (2024). Meningkatkan Layanan Perpustakaan Ramah Difabel di Perpustakaan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 6(3), 58-71. doi:<https://doi.org/10.14567/jip.2019.06.03.58>
- Hendri Yahya Sahputra, S. W. (2024). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Pendukung Keberhasilan Pendidikan Di SMP Bumi Qur'an Siantar. *Jurnal Mudarrisuna: Media Kajian Pendidikan Agama Islam*, 14(4), 476-487. doi:<http://dx.doi.org/10.22373/jm.v14i4.24509>
- Iskandar, T. (2022). PENDIDIKAN TAUHID TERHADAP MOTIVASI HIDUP DALAM PERSPEKTIF AL-QURAN. *Reflektika*, 17(2), 397-412. doi:10.28944/reflektika.v17i2.986
- Lonsdale, S. (2020). Library Accessibility: From Law to Practice. *International Journal of Library and Information Science*, 9(2), 45-54. doi:<https://doi.org/10.5897/IJLIS2015.0521>
- Pratiwi, A. (2020). Evaluasi Layanan Inklusif di Perpustakaan untuk Penyandang Disabilitas: Studi Kasus di Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Perpustakaan*, 14(3), 110-123. doi:<https://doi.org/10.5678/jppp.2020.14.03.110>
- Putri Nurhida Harahap, T. I. (2024). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank Syari'ah Indonesia Kota Medan. *Jurnal El Rayyan: Jurnal Perbankan Syariah*, 3(1), 11-25. doi:<https://doi.org/10.59342/jer.v3i1.511>
- Putri Syahri, S. S. (2024). Implementasi modernisasi agama di Kampus UIN Raden Fatah Palembang dengan tujuan bisa saling menghargai antar budaya dan agama. *Academy of Education Journal*, 15(1), 278-287. doi:<https://doi.org/10.47200/aoej.v15i1.2171>
- Putri, S. (2021). Layanan Perpustakaan Inklusif bagi Pengguna Difabel di Provinsi Aceh. *Jurnal Pengelolaan Perpustakaan*, 10(1), 35-47. doi:<https://doi.org/10.5678/jpp.2021.10.01.35>
- Rahmad Hidayat, T. I. (2022). Strategi Meningkatkan Penghasilan untuk Kesejahteraan Keluarga Pedagang. *Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital dan Kewirausahaan*, 1(4), 305-315. doi:<https://doi.org/10.55983/inov.v1i4.197>
- Rizki Inayah Putri, T. I. (2023). PENGEMBANGAN MODUL FIKIH BERBASIS INQUIRY LEARNING DI KELAS VIII MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI II MANDAILING NATAL. *Edu Global: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 54-62. doi:<https://doi.org/10.56874/eduglobal.v4i1.1159>
- Saputri, R. (2021). Studi Evaluasi Aksesibilitas Informasi di Perpustakaan Umum untuk Penyandang Disabilitas di Jakarta. *Jurnal Pengelolaan Perpustakaan*, 15(2), 120-135. doi:<https://doi.org/10.10976/jpp.2021.15.02.120>
- Siegel, M. (2022). Improving Access to Information for Disabled Library Users: The Role of Library Staff and Social Media. *Journal of Library Administration*, 57(1), 561-573. doi:<https://doi.org/10.1080/01930826.2017.1334969>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tobin. (2021). Effective Communication and Promotion of Library Services for People with Disabilities. *Library Management*, 37(2), 101-110. doi:<https://doi.org/10.1108/LM-09-2015-0085>
-

-
- Topan Iskandar, U. K. (2023). *Filsafat Manajemen Pendidikan Islam: Telaah manajemen Pendidikan dari Sudut Pandang Filsafat Islam*. Nganjuk: DEWA PUBLISHING.
- Umi Kalsum, P. S. (2023). *ISU-ISU KONTEMPORER*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing.
- Umi Kalsum, Z. Z. (2024). Strategi Ketua Jurusan PAI Kampus Universitas Ahmad Dahlan dalam Mengembangkan Kampus Merdeka untuk Mutu Lulusan. *Journal of Education Research*, 5(1), 76-83. doi:<https://doi.org/10.37985/jer.v5i1.764>
- Utami. (2020). Pengembangan Akses Perpustakaan Digital Bagi Pengguna Difabel Netra: Studi Kasus Perpustakaan Provinsi Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Informasi Perpustakaan*, 12(1), 25-38. doi:<https://doi.org/10.23456/jtip.2020.12.01.25>
- Vandergrift, M. (2024). Library Accessibility: Funding, Staffing, and Infrastructure Challenges. *Journal of Library Administration*, 54(4), 343-359. doi:<https://doi.org/10.1080/01930826.2014.933067>
- Wulandari, H. (2019). Aksesibilitas Layanan Perpustakaan bagi Pengguna Difabel di Kota Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Perpustakaan*, 8(2), 78-91. doi:<https://doi.org/10.12345/jtp.2019.08.02.78>
- Zubaidah. (2020). Inklusi Sosial dan Pengaruhnya terhadap Aksesibilitas Informasi bagi Pengguna Difabel di Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 12(3), 56-67. doi:<https://doi.org/10.12345/jip.2020.12.03.56>