



Strategi meningkatkan akses dan layanan inklusif bagi pengguna disabilitas di perpustakaan

Cherin Afrianti Geri, Nita Siti Mudawamah*

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Jl. Gajayana No.50, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Malang, Indonesia

Abstract

Purpose. This study analyses strategies, challenges, and obstacles in developing accessibility and services for visitors with disabilities at the Jakarta-Cikini Library.

Methodology. A descriptive qualitative approach was employed using observations, interviews, and documentation. Informants were selected through purposive sampling and included staff from the service section and the Inclusion Room, as they are directly responsible for managing library services and inclusive facilities. Managing library services and the management of the Inclusion Room.

Results and discussion. The findings show that the library implements several strategies to improve accessibility for people with disabilities. These include organising disability-related activities during specific events, promoting services through word-of-mouth and outreach to special education institutions, and utilising social media campaigns. The library also collaborates with disability organisations to procure assistive devices, develop accessible collections, and enhance staff competence. A disability-friendly environment has also been established within the library. However, several challenges remain, including limited innovation in promotional efforts, a shortage of competent human resources, and restricted space, tools, and collections. The library further encounters obstacles related to internal and external regulations affecting collaboration and building maintenance, as well as inadequate public facilities that hinder mobility for people with disabilities.

Conclusions. The Jakarta-Cikini Library has undertaken multiple efforts to improve inclusive services through facility provision, staff capacity-building, targeted promotion, and partnerships with disability organisations, technology companies, and educational institutions. However, administrative barriers, limited resources, and insufficient supporting infrastructure remain significant obstacles to fully realising an accessible and inclusive library environment.

1. Pendahuluan

Perpustakaan sebagai lembaga yang memiliki fungsi informatif perlu menawarkan koleksi yang mencakup berbagai disiplin ilmu. Selain itu koleksi perpustakaan perlu disusun secara sistematis untuk memudahkan akses terhadap informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Para pengunjung perpustakaan dapat mengakses berbagai materi untuk membantu mereka mencapai tujuan mereka sendiri dan meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam memperoleh pengetahuan di berbagai bidang. Selain itu, mereka memiliki kesempatan untuk memilih informasi yang relevan berdasarkan kebutuhan mereka sendiri (Darmanto, 2022). Perpustakaan merupakan lembaga yang netral, sehingga

* Corresponding author.

Email addresses: cherin.afrianti@gmail.com (C. A. Geri), nitastmudawamah@uin-malang.ac.id (N. S. Mudawamah)



informasi yang disediakan harus dapat diakses oleh semua orang, tanpa memandang status sosial ekonomi mereka, status pekerjaan mereka, dan keadaan penggunanya baik yang memiliki fisik sempurna maupun pengguna dengan keterbatasan fisik (penyandang disabilitas) ([Luh Putu Sri Ariyani, 2015](#)).

Hak-hak penyandang disabilitas dalam memenuhi informasi untuk kebutuhannya dapat meliputi hak aksesibilitas, hak pelayanan publik, serta hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat ([Pemerintah Pusat Indonesia, 2016](#)). Penyandang disabilitas harus mendapatkan akomodasi yang layak untuk dapat mengakses fasilitas publik, selain itu penyandang disabilitas juga mempunyai hak untuk didampingi, diterjemahkan, disediakan fasilitas yang mudah diakses tanpa biaya tambahan apa pun, dan agar penyandang disabilitas dapat hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam kegiatan perpustakaan maka perpustakaan dapat menyediakan mobilitas pribadi seperti alat bantu untuk memudahkan penyandang disabilitas dalam mengakses perpustakaan. Sejalan dengan hak-hak penyandang disabilitas, IFLA pun menegaskan bahwa ketersediaan informasi, pengetahuan, serta bahan bacaan akan memberdayakan dan memfasilitasi penyandang disabilitas untuk menjalani kehidupan yang mandiri, terlibat secara penuh dan setara di masyarakat. Oleh karena itu, sebagai lembaga penyedia informasi, perpustakaan memiliki kewajiban untuk menerapkan aksesibilitas dan layanan yang difokuskan untuk penyandang disabilitas ([Nomura, 2023](#)).

Tahun 2022, Menteri PAN-RB RI melaporkan bahwa 21 penyedia layanan publik telah mengimplementasikan aksesibilitas layanan yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan (penyandang disabilitas). Namun, penting untuk dicatat bahwa 21 unit ini terbatas pada kementerian dan lembaga saja. Kemudian, pada tahun 2023, Menteri PAN-RB RI mengumumkan bahwa jumlah unit penyelenggara publik di lingkup kementerian dan lembaga yang telah mengimplementasikan aksesibilitas layanan untuk mendukung kelompok rentan telah meningkat dari 21 menjadi 90 unit ([Indonesia, 2020](#)). Selain itu, telah terjadi peningkatan dalam penyediaan layanan publik lainnya yang secara khusus melayani populasi dengan keterbatasan, yaitu unit layanan publik perpustakaan yang terletak di beberapa provinsi. Menurut data terbaru yang diterbitkan oleh Menteri PAN-RB RI pada tahun 2023, saat ini terdapat 36 perpustakaan di lingkup provinsi/kota yang menawarkan aksesibilitas layanan yang sesuai untuk kelompok rentan.

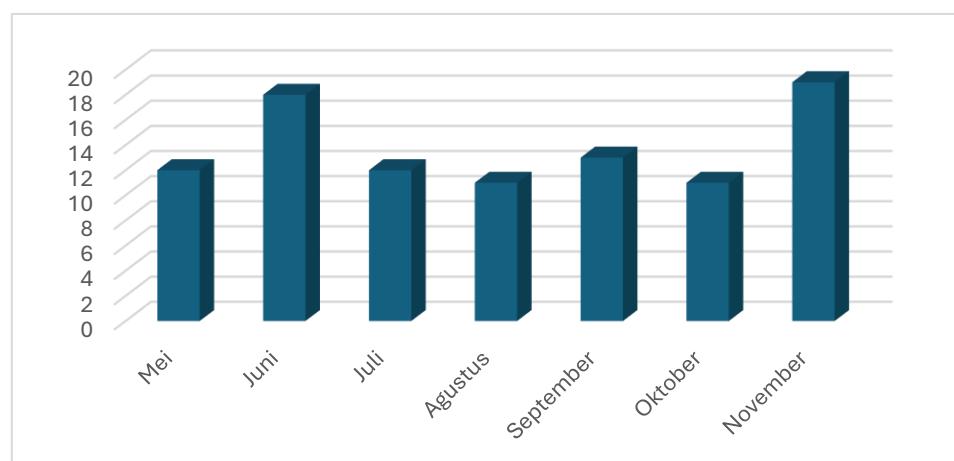
Salah satu perpustakaan yang masuk dalam data tahun 2023 tersebut dan sudah ramah untuk kelompok rentan atau disabilitas adalah Perpustakaan Jakarta – Cikini. Perpustakaan Jakarta-Cikini saat ini sangat memprioritaskan pengguna penyandang disabilitas dengan memberikan perhatian dan dukungan yang lebih besar. Perpustakaan Jakarta-Cikini juga telah diakui sebagai Unit Pelayanan Publik (UPP) terbaik, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri PAN-RB RI tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Penyedia Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan Tahun 2023. Perpustakaan Jakarta-Cikini adalah perpustakaan satu-satunya yang menjadi penerima penghargaan bergengsi tersebut di lingkup wilayah DKI Jakarta.

Pada Perpustakaan Jakarta-Cikini jika dilihat dari aksesibilitas fisik, Perpustakaan Jakarta-Cikini memiliki aksesibilitas yang cukup memadai seperti (1) akses masuk, keluar, dan pergerakan di dalam gedung difasilitasi; (2) terdapat berbagai fitur aksesibilitas yang tersedia seperti jalur landai, tangga, lift khusus untuk gedung bertingkat, area parkir khusus, tempat pengantar dan penjemputan penumpang, fasilitas kamar kecil, sistem peringatan darurat, dan rambu-rambu yang khusus. Namun, perlu dicatat bahwa Perpustakaan Jakarta-Cikini memiliki koleksi rambu-rambu khusus yang cukup terbatas dan huruf yang digunakan pada rambu-rambu tersebut relatif kecil serta terdapat pintu-pintu yang belum terotomatisasi, sehingga membutuhkan upaya fisik untuk membukanya.

Aksesibilitas non-fisik sama pentingnya dengan aksesibilitas fisik dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kepentingan dan kemampuan penyandang

disabilitas. Aksesibilitas non-fisik berkaitan dengan pemanfaatan dan pemahaman informasi, komunikasi, dan teknologi oleh para penyandang disabilitas. Hal ini berkaitan dengan pendekatan yang tepat dalam memenuhi kebutuhan individu penyandang disabilitas saat menyampaikan atau mendistribusikan informasi, memastikan bahwa informasi yang diberikan dari perpustakaan dapat diakses oleh individu dengan gangguan pendengaran, gangguan penglihatan, atau gangguan kognitif. Terkait hal ini, berdasarkan hasil observasi penulis, diketahui bahwa layanan khusus yang diberikan Perpustakaan Jakarta-Cikini untuk penyandang disabilitas hanyalah Ruang Inklusi yang berisikan koleksi dalam *audiobooks*, buku digital, dan buku *braille*. Perpustakaan Jakarta-Cikini saat ini juga belum memiliki staf yang bekerja sebagai “*communication support*” guna membantu penyandang rungu, saat ini mereka masih menggunakan sistem berkomunikasi hanya melalui tulisan saja. Maka dari itu, penelitian ini akan menganalisis aksesibilitas dan layanan yang terdapat di Perpustakaan Jakarta-Cikini berdasarkan pedoman IFLA *Checklist* yang biasanya digunakan sebagai panduan untuk mengevaluasi tingkat aksesibilitas dan layanan perpustakaan, serta sebagai panduan untuk meningkatkan aksesibilitas dan layanan agar perpustakaan menjadi lebih inklusif bagi penyandang disabilitas.

Apabila dilihat dari pertumbuhan angka kunjungan di Ruang Inklusi terdapat perubahan yang cukup signifikan, hal ini disebabkan oleh pembukaan kembali Perpustakaan Jakarta-Cikini pada Juli tahun 2022 setelah mengalami revitalisasi besar-besaran di Kawasan Taman Ismail Marzuki sehingga dari awal Agustus tahun 2022 sampai dengan Oktober tahun 2022 Ruang Inklusi masih belum banyak dikunjungi oleh penyandang disabilitas yang benar-benar akan memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan, melainkan pihak media massa serta rombongan dari beberapa instansi yang datang hanya untuk meliput bagaimana keadaan ruang inklusi yang dimiliki oleh Perpustakaan Jakarta-Cikini. Ruang Inklusi sempat mengalami penurunan angka kunjungan bahkan sampai tidak ada yang mengkases ruangan tersebut mulai dari November tahun 2022 sampai dengan April tahun 2023, hal tersebut terjadi karena kurangnya fasilitas yang memadai dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mendukung mobilitas penyandang disabilitas.



Gambar 1. Grafik Angka Kunjungan Ruang Inklusi Tahun 2023

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2024

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas mengenai penerapan layanan inklusif di perpustakaan. [Pawestri dan Inawati \(2024\)](#) menyoroti penerapan layanan prima pada pojok braille di Perpustakaan Umum Kota Malang, sementara [Rahmady et al. \(2025\)](#)

mengkaji layanan disabilitas di Perpustakaan Nasional yang masih menghadapi kendala infrastruktur, pendanaan, dan kompetensi pustakawan. Di sisi lain, [Purnomo dan Wikandani \(2024\)](#) menekankan peran teknologi adaptif bagi pengguna tunanetra, namun belum mengulas strategi inklusivitas secara menyeluruh. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa fokus masih terbatas peran dan implementasi layanan bagi pengguna disabilitas, sementara fokus penelitian ini berfokus pada analisis strategi layanan bagi pengguna disabilitas ditinjau dari aspek promosi, layanan, kolaborasi, pengembangan kompetensi SDM, serta adaptasi lingkungan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Perpustakaan Jakarta-Cikini dalam mengembangkan aksesibilitas dan layanan sehingga dapat dikatakan sebagai Unit Pelayanan Publik terbaik. Pemilihan Perpustakaan Jakarta-Cikini sebagai objek penelitian didasarkan pada pencapaiannya sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik terbaik dan komitmennya dalam mengembangkan layanan inklusif bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai strategi yang dipraktikkan oleh Perpustakaan Jakarta-Cikini serta menjadi acuan bagi perpustakaan lain di wilayah Jakarta dan sekitarnya.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dengan teknik observasi untuk menyelidiki dan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam serta analisis objek. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penemuan yang lebih komprehensif terkait strategi pengembangan aksesibilitas dan layanan bagi penyandang disabilitas, serta tantangan dan hambatan dalam pengembangannya. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena di Perpustakaan Jakarta-Cikini, yang telah meraih penghargaan Unit Pelayanan Publik (UPP) terbaik pada tahun 2023 dan menunjukkan peningkatan angka kunjungan pada layanan khusus disabilitas (ruang inklusif). Pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai dari 6 Januari hingga 03 Juli 2024. Hasil penelitian ini akan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata yang bersifat alamiah, dengan memanfaatkan berbagai metode sesuai konteks yang relevan. Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*, di mana tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu terhadap individu yang dianggap ahli atau memiliki pengetahuan terkait objek penelitian ([Sugiyono, 2021](#)). Informan dalam penelitian ini berjumlah empat (4) orang pustakawan yang bertanggung jawab pada bagian layanan perpustakaan dan layanan inklusif. Informan yang dipilih dapat menjadi sumber informasi utama yang mampu memberikan wawasan mendalam mengenai situasi sosial dan objek yang diteliti.

Teknik analisis data juga dilakukan dengan menarik kesimpulan dari hasil wawancara dan pengamatan langsung. Teknik analisis data mengacu pada yang digunakan meliputi 1) reduksi data dengan mengelola infomasi yang dianggap relevan untuk menggali strategi inklusivitas yang dilakukan oleh Perpustakaan jakarta-Cikini, 2) penyajian data berupa kegiatan menyusun informasi yang ditampilkan dalam bentuk narasi, 3) penarikan kesimpulan dengan membandingkan berbagai data yang telah terkumpul untuk menghasilkan informasi yang kredibel tentang strategi inklusivitas yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Jakarta-Cikini.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian terkait strategi pengembangan aksesibilitas dan layanan bagi penyandang disabilitas yang dilakukan di Perpustakaan Jakarta-Cikini terhadap empat informan, kemudian diolah dan dikaji sesuai dengan teori perpustakaan inklusif menurut [Kulikauskiené dan Liukinevičienė, \(2020\)](#) yang terdiri dari pengembangan kegiatan projek, mempromosikan layanan untuk penyandang disabilitas, pengembangan kolaborasi, peningkatan kompetensi staf, penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, dan adaptasi lingkungan.

3.1 Hasil

3.1.1 Strategi Pengembangan Kegiatan Projek

Pengembangan kegiatan projek yang dilakukan oleh Perpustakaan Jakarta-Cikini selalu melibatkan komunitas-komunitas difabel yang telah bekerja sama dengan pihak perpustakaan seperti Komunitas Konekin, Klub buku Bacarasadengar (BRD), Komunitas NLR, Komunitas Inklusi Film, Komunitas Mother Hope Indonesia (MHI). Pada tahap perencanaan kegiatan, perpustakaan biasanya melaksanakannya pada momentum tertentu, seperti Hari Disabilitas Internasional, Hari Down Syndrome Sedunia, Hari Kesehatan Jiwa Sedunia, dan Hari Autisme Sedunia.

Salah satu staf perpustakaan menjelaskan bahwa kegiatan yang diadakan oleh Ruang Inklusif di perpustakaan bersifat inklusif dan dapat diikuti oleh siapa pun, termasuk komunitas non disabilitas. Namun, kegiatan tersebut tidak selalu dibuat secara khusus untuk penyandang disabilitas.

Kalau untuk program khusus kegiatan ada kegiatan literasi itu sifatnya inklusif. Jadi bisa untuk kelompok mana saja, termasuk disabilitas. Biasanya kegiatannya tergantung momentum, seperti hari Down Syndrome atau hari autis (AF, wawancara, 7 Juni 2024).

Salah satu kegiatan yang pernah dilakukan adalah saat peringatan Hari Down Syndrome Sedunia, ketika perpustakaan bekerja sama dengan Komunitas NLR Indonesia, yakni komunitas yang mendorong pemberantasan kusta dan menjadi wadah inklusi bagi penyandang disabilitas. Kegiatan tersebut menampilkan pementasan oleh teman-teman down syndrome serta talkshow mengenai perkembangan penanganan anak dengan disabilitas di Indonesia.

Dalam proses perencanaan kegiatan, perpustakaan berupaya menyusun program berdasarkan hasil diskusi internal bersama staf dan mempertimbangkan berbagai masukan dari pengunjung dengan disabilitas. Masukan tersebut diterima melalui berbagai jalur, baik secara langsung di perpustakaan, melalui aplikasi JAKLITERA, maupun pesan yang dikirimkan via WhatsApp.

Sebelum harinya tiba, kami biasanya berdiskusi dulu soal tema apa yang sedang relevan bagi teman-teman disabilitas. Itu juga kami sampaikan ke komunitas yang bekerja sama agar kegiatan yang dibuat bisa menarik perhatian publik (TW, wawancara, 21 Mei 2024).

Adapun untuk kegiatan yang tidak menggunakan anggaran perpustakaan, umumnya berasal dari permohonan organisasi atau komunitas eksternal yang meminjam tempat di perpustakaan.

Kalau kegiatan yang tidak memakai anggaran perpustakaan biasanya permohonan dari mereka, jadi pelaksanaannya disesuaikan dengan jadwal mereka. Sedangkan kegiatan rutin di hari-hari tertentu setiap tahun sudah ada anggarannya, terutama untuk komunitas disabilitas (AF, wawancara, 7 Juni 2024).

Dengan demikian, perpustakaan berupaya menjaga kesinambungan kegiatan inklusif baik melalui dukungan langsung maupun kolaborasi dengan komunitas eksternal, sehingga kegiatan yang dilaksanakan tetap relevan dan berdampak positif bagi masyarakat disabilitas.

3.1.2 Strategi Promosi Layanan

Perpustakaan Jakarta-Cikini menerapkan berbagai strategi dalam mempromosikan layanan bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, promosi dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu promosi tidak langsung melalui media digital dan promosi langsung melalui kegiatan lapangan.

Pada strategi promosi tidak langsung, perpustakaan memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi utama dengan masyarakat. Melalui unggahan foto dan konten edukatif, perpustakaan memperkenalkan berbagai layanan dan fasilitas yang disediakan bagi pengunjung disabilitas. Konten tersebut bertujuan meningkatkan kesadaran publik mengenai keberadaan layanan inklusif serta mengedukasi masyarakat luas tentang pentingnya akses informasi yang setara.



Gambar 2. Postingan Instagram Tentang Ruang Inklusi Perpustakaan Jakarta-Cikini
Sumber: Foto dari Instagram @perpusjkt (2024)

Selain itu, promosi secara langsung dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi ke berbagai lembaga pendidikan khusus bagi penyandang disabilitas. Kegiatan ini dikenal dengan istilah “Jemput Bola”, yang telah dilaksanakan sejak akhir tahun 2022. Dalam

kegiatan tersebut, staf perpustakaan mendatangi sekolah luar biasa (SLB) dan yayasan, seperti Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia, PSBN RW "Cahaya Bathin", SLBN 7 Provinsi DKI Jakarta, serta SLB A Pembina Tingkat Nasional.



Gambar 3. Kegiatan Jemput Bola di PSBN RW "Cahaya Bathin"

Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Jakarta-Cikini (2024)

Melalui kegiatan Jemput Bola, pihak perpustakaan tidak hanya menyampaikan informasi mengenai layanan dan koleksi yang dimiliki, tetapi juga membuka kesempatan kerja sama dengan sekolah dalam peminjaman koleksi Braille, *audiobook*, serta *voice reader*. Kegiatan ini menjadi sarana efektif untuk memperluas jangkauan layanan sekaligus mempererat hubungan antara perpustakaan dan komunitas penyandang disabilitas.

Selain promosi digital dan jemput bola, perpustakaan juga mengandalkan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), terutama ketika mengadakan kegiatan bersama organisasi atau komunitas difabel di lingkungan perpustakaan. Cara ini dinilai efektif karena melibatkan komunikasi langsung antaranggota komunitas yang sudah memiliki kepercayaan satu sama lain.

Peprustakaan Jakarta-Cikini menilai keberhasilan promosi dengan melakukan evaluasi melalui penghitungan jumlah pengunjung disabilitas sebelum dan sesudah promosi dilakukan, serta memperhatikan tingkat partisipasi pengunjung dalam kegiatan yang diadakan. Seperti dijelaskan oleh salah satu staf perpustakaan:

Untuk tahu seberapa sukses promosi kami, kami menghitung jumlah pengunjung penyandang disabilitas yang datang sebelum dan sesudah promosi. Kami juga melihat antusiasme pengunjung yang ikut dalam acara dan kegiatan yang kami adakan. (AF, wawancara, 7 Juni 2024)

Melalui berbagai strategi tersebut, Perpustakaan Jakarta-Cikini berupaya memastikan bahwa layanan bagi penyandang disabilitas dapat dikenal lebih luas, dimanfaatkan secara optimal, dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan akses literasi yang inklusif.

3.1.3 Strategi Pengembangan Kolaborasi

Perpustakaan Jakarta-Cikini terus mengembangkan kolaborasi dengan melibatkan organisasi disabilitas, institusi pendidikan, serta perusahaan teknologi. Salah satu bentuk kolaborasi yang menonjol adalah kemitraan dengan beberapa organisasi disabilitas seperti Perhimpunan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI), Gerkatin, Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI), Pertuni, dan Yayasan Mitra Netra. Melalui kerja sama tersebut, perpustakaan melaksanakan kegiatan inklusif seperti pentas seni dan literasi

yang memberikan ruang bagi penyandang disabilitas untuk mengekspresikan diri. Salah satu informan menyampaikan,

Waktu memperingati Hari Down Syndrome Sedunia, teman-teman disabilitas mengadakan pertunjukan wayang topeng di aula PDS HB Jassin. Lalu, ketika acara Senja Berpuisi, mereka juga unjuk kebolehan main musik tradisional angklung dan nyanyi (TW, Wawancara, 21 Mei 2024).

Selain itu, perpustakaan menjalin kerja sama dengan institusi pendidikan dalam bentuk program literasi inklusif dan kegiatan jemput bola, yang mencakup peminjaman koleksi Braille, *audiobook*, dan *voice reader*. Program ini tidak hanya mempermudah akses bahan bacaan, tetapi juga menjadi sarana promosi layanan inklusif milik perpustakaan kepada lembaga pendidikan. Dalam bidang teknologi, Perpustakaan Jakarta-Cikini berkolaborasi dengan PetaNetra, aplikasi berbasis *Augmented Reality* (AR) dan *voice-over* yang membantu pengguna tunanetra menavigasi ruang publik secara mandiri. “Terakhir kali kami bekerja sama dengan PetaNetra. Mereka terus melakukan penyempurnaan dan secara berkala datang ke sini untuk memeriksa titik-titik mulai AR-nya” (AF, Wawancara, 7 Juni 2024).



Gambar 4. Starting Point yang Terhubung dengan Aplikasi PetaNetra
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

Kolaborasi lain dilakukan bersama organisasi SILANG, yang berperan sebagai pelatih bahasa isyarat sekaligus mitra dalam pengembangan layanan bagi komunitas Tuli. Saat ini, perpustakaan dan SILANG sedang merencanakan audiensi khusus untuk memperkenalkan produk aksesibilitas bagi penyandang Tuli. “Penyediaan aksesibilitas untuk Tuli dengan organisasi SILANG masih terus berjalan, bahkan sebelumnya mereka menjadi trainer kami untuk bahasa isyarat.” (AF, Wawancara, 7 Juni 2024).

Melalui berbagai bentuk kolaborasi dengan organisasi disabilitas, institusi pendidikan, dan perusahaan teknologi, Perpustakaan Jakarta-Cikini berupaya menciptakan layanan yang inklusif, berkelanjutan, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas.

3.1.4 Strategi Peningkatan Kompetensi Staf

Perpustakaan Jakarta-Cikini secara konsisten melaksanakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staf dalam memberikan layanan yang ramah disabilitas. Program pelatihan ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas, penggunaan alat bantu teknologi, serta penguatan kemampuan komunikasi yang empatik dan inklusif. Salah satu kegiatan yang dilaksanakan adalah Pelatihan Sensitivitas Disabilitas pada 3 Juni 2024, yang diikuti oleh 60 petugas dari berbagai divisi, termasuk ASN, keamanan, kebersihan, dan staf layanan. Pelatihan tersebut melengkapi program sebelumnya tentang bahasa isyarat yang telah diadakan pada tahun sebelumnya. Kegiatan pelatihan ini dilakukan secara bergilir agar seluruh staf dapat mengikuti tanpa mengganggu operasional layanan harian.



Gambar 5. Pelatihan Sensitivitas Disabilitas di Perpustakaan Jakarta-Cikini

Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Jakarta-Cikini (2024)

Selain pelatihan, perpustakaan juga mendorong staf untuk terlibat dalam berbagai proyek dan kegiatan sosial agar mereka memperoleh pengalaman yang lebih luas, sekaligus menumbuhkan rasa empati terhadap penyandang disabilitas. Program seperti ini tidak hanya memperkuat keterampilan teknis, tetapi juga meningkatkan kesadaran sosial dan kerja sama tim. Pelaksanaan evaluasi terhadap pelatihan dilakukan melalui metode prates dan pascates secara daring. Hasil dari evaluasi tersebut dimanfaatkan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan lanjutan bagi staf yang memerlukannya. Pembahasan mengenai hasil evaluasi dilakukan dalam kegiatan rutin bulanan yang diadakan setiap hari Senin pada minggu pertama. Dalam kegiatan ini, seluruh staf mengikuti sesi refleksi, berbagi pengalaman, serta mendiskusikan langkah-langkah peningkatan kualitas layanan.

Dengan pelatihan berkelanjutan dan sistem evaluasi yang terstruktur, Perpustakaan Jakarta-Cikini menunjukkan komitmen yang kuat dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif. Upaya ini memastikan seluruh staf memiliki kompetensi dan sensitivitas yang diperlukan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi semua pengunjung, termasuk penyandang disabilitas.



Gambar 6. Projek Penyaluran Donasi ke Yayasan Sahabat Anak
Sumber: Foto dari Instagram @perpusjkt (2024)

3.1.5 Strategi Menyediakan Layanan yang Memenuhi Kebutuhan Penyandang Disabilitas

Perpustakaan Jakarta-Cikini menerapkan pendekatan proaktif dan kolaboratif dalam menyediakan layanan yang ramah bagi penyandang disabilitas. Melalui survei, wawancara, dan diskusi kelompok terarah, perpustakaan berupaya memahami kebutuhan spesifik penggunanya. Pendekatan partisipatif ini memastikan bahwa suara penyandang disabilitas menjadi dasar dalam pengembangan layanan. Kolaborasi juga dijalin dengan berbagai organisasi dan ahli di bidang disabilitas untuk memperoleh masukan yang komprehensif. Melalui lokakarya dan forum diskusi yang rutin diadakan juga, perpustakaan dapat terus menyesuaikan layanan dengan perkembangan kebutuhan komunitas disabilitas.

Kami di Perpustakaan Jakarta-Cikini berusaha menciptakan lingkungan yang inklusif dengan mencari tahu kebutuhan penyandang disabilitas lewat survei, wawancara, dan diskusi. Kami juga bekerja sama dengan berbagai organisasi dan ahli disabilitas untuk menemukan solusi yang tepat (FA, Wawancara 24 Juni 2024).

Dalam mendukung aksesibilitas, perpustakaan berinvestasi pada berbagai teknologi bantu seperti delapan unit komputer bicara (enam di Layanan Inklusi dan dua di PDS HB Jassin), tujuh *file reader*, serta dua belas *audio book player* yang membantu pengguna tunanetra dalam mengakses koleksi digital. Teknologi ini dilengkapi dengan koleksi e-book yang mencapai 2.730 judul, mencakup tujuh kelas utama sesuai klasifikasi DDC. Koleksi tersebut disusun berdasarkan analisis minat baca dan tren peminjaman, sehingga tetap relevan dengan kebutuhan pengguna.



Gambar 7. Audio-Book Player Perpustakaan Jakarta-Cikini
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

Selain itu, pengelolaan koleksi dilakukan dengan sistem kategorisasi warna untuk memudahkan pengguna: hijau untuk buku umum, oranye/merah muda untuk remaja atau dewasa plus, dan kuning untuk remaja atau dewasa biasa. Dalam menjaga relevansi koleksi, tim Layanan Inklusi rutin melakukan survei, memantau data peminjaman, serta mengikuti perkembangan tren literatur global. Mereka juga menjalin kerja sama dengan penerbit dan distributor buku guna memperoleh informasi terkini mengenai karya-karya populer, serta menampung masukan langsung dari pengunjung.



Gambar 8. Rak Koleksi Audio-Book Perpustakaan Jakarta-Cikini
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil temuan, strategi Perpustakaan Jakarta-Cikini mencerminkan tiga pendekatan utama: inklusif, melalui penyediaan teknologi bantu dan koleksi yang beragam; proaktif, dengan pemantauan tren dan kebutuhan pengguna secara berkelanjutan; serta kolaboratif, melalui kemitraan dengan komunitas dan ahli disabilitas.

3.1.6 Strategi Adaptasi Lingkungan

Perpustakaan Jakarta-Cikini menunjukkan komitmen tinggi dalam mewujudkan aksesibilitas yang inklusif bagi seluruh pengunjung, termasuk penyandang disabilitas. Upaya adaptasi lingkungan dilakukan dengan menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung mobilitas dan kenyamanan, seperti area parkir khusus, jalur landai, guiding

block, serta pegangan rambat di sepanjang area perpustakaan. Fasilitas pendukung lainnya mencakup kursi roda, kruk, tongkat, kursi tunggu prioritas, serta toilet khusus yang dirancang untuk pengguna kursi roda. Selain itu, tersedia pula lift dengan tombol berhuruf Braille, ruang laktasi, area bermain anak, dan layanan pendamping bagi pengunjung yang membutuhkan bantuan.

Aksesibilitas yang diterapkan di Perpustakaan Jakarta-Cikini mengikuti standar dari PT Jakarta Propertindo (Perseroda) selaku pemilik gedung. Desain fasilitas disusun berdasarkan kebutuhan berbagai jenis disabilitas, meliputi disabilitas fisik, sensorik, serta intelektual dan mental. Bagi pengguna disabilitas fisik, fasilitas seperti ramp, lift, kursi roda, dan pegangan rambat menjadi prioritas utama untuk memastikan kemudahan mobilitas. Untuk penyandang disabilitas sensorik, terutama tunanetra, perpustakaan menyediakan guiding block, perangkat lunak pembaca layar, koleksi buku Braille, *e-book*, serta *audio book*. Sementara itu, bagi pengunjung tunarungu, tersedia petugas yang menguasai bahasa isyarat untuk membantu komunikasi.



Gambar 9. Lift Perpustakaan Jakarta-Cikini yang Dilengkapi dengan Huruf Braille
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

Bentuk adaptasi lingkungan juga diperhatikan bagi penyandang disabilitas intelektual dan mental melalui penyediaan ruang baca yang tenang, petunjuk arah dengan simbol dan warna yang mudah dikenali, serta materi bacaan dengan bahasa sederhana. Staf perpustakaan dilatih agar mampu memberikan pelayanan yang sabar dan empatik terhadap pengguna dengan kebutuhan khusus. Sebagaimana dijelaskan oleh salah satu staf,

Aksesibilitas diatur sesuai standar Jakpro yang sudah menyesuaikan kebutuhan teman-teman disabilitas fisik, sensorik, dan intelektual serta mental. Kita juga siapkan area tenang, petunjuk arah dengan simbol mudah dikenali, dan staf yang sabar membantu (TW, wawancara, 21 Mei 2024).

Secara keseluruhan, strategi adaptasi lingkungan yang diterapkan Perpustakaan Jakarta-Cikini mencerminkan komitmen nyata terhadap prinsip inklusivitas. Melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan pelatihan staf, perpustakaan berupaya

memastikan seluruh pengunjung termasuk penyandang disabilitas dapat mengakses, menikmati, serta memanfaatkan layanan dengan aman dan nyaman.

3.2 Pembahasan

Strategi pengembangan kegiatan menjadi fondasi utama bagi Perpustakaan Jakarta-Cikini dalam memperkuat perannya sebagai pusat pembelajaran dan interaksi sosial yang inklusif. Pengembangan kegiatan projek dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan pengguna serta perkembangan teknologi informasi agar layanan yang diberikan tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan zaman. [Lafuente-Fons et al. \(2023\)](#) menegaskan bahwa acara yang bertujuan meningkatkan kesadaran penyandang disabilitas, secara efektif dapat mengubah pandangan masyarakat terhadap penyandang disabilitas. Pendekatan tersebut tidak hanya memperluas fungsi perpustakaan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai ruang publik yang menumbuhkan partisipasi sosial dan budaya baca. Upaya semacam ini sejalan dengan arah pembangunan perpustakaan modern yang menekankan keterbukaan akses, fleksibilitas kegiatan, dan inklusi sosial.

Selanjutnya, promosi menjadi aspek penting dalam memastikan kegiatan dan layanan perpustakaan dapat menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat. Promosi yang efektif memungkinkan perpustakaan memperkuat citra positif sekaligus meningkatkan partisipasi publik terhadap kegiatan literasi. [Susilawati dan Laugu \(2023\)](#) menyebutkan bahwa strategi promosi berbasis media sosial mampu memperluas jangkauan *audiens* dan membangun hubungan emosional antara perpustakaan dan masyarakat. Dalam konteks ini, Perpustakaan Jakarta-Cikini memanfaatkan berbagai saluran komunikasi digital serta kolaborasi dengan komunitas literasi untuk memperkenalkan program-program inklusif.

Pengembangan kolaborasi menjadi strategi berikutnya yang berperan besar dalam keberhasilan program inklusif di Perpustakaan Jakarta-Cikini. Kolaborasi dilakukan bersama lembaga pendidikan, organisasi penyandang disabilitas, dan komunitas literasi untuk memperluas jaringan serta memperkuat kapasitas kelembagaan. [Pigola et al. \(2022\)](#) menjelaskan bahwa kerja sama antarlembaga dapat meningkatkan efektivitas program dan mendorong terciptanya inovasi dalam penyediaan layanan publik. Melalui kolaborasi ini, perpustakaan tidak hanya berperan sebagai pelaksana program, tetapi juga sebagai penghubung antara masyarakat dan lembaga lain yang memiliki kepedulian terhadap isu inklusi sosial. Bentuk kolaborasi ini mencerminkan orientasi baru perpustakaan yang menempatkan sinergi lintas sektor sebagai strategi keberlanjutan.

Selain kolaborasi, peningkatan kompetensi staf juga menjadi bagian krusial dalam memastikan layanan perpustakaan dapat diakses secara setara oleh semua pengguna. [Hnatiuk et al. \(2022\)](#) menegaskan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kapasitas pustakawan dalam memahami kebutuhan pengguna disabilitas serta menerapkan prinsip inklusivitas dalam pelayanan sehari-hari. Oleh karena itu, pelatihan dan evaluasi rutin diperlukan untuk memperkuat kepekaan sosial, komunikasi empatik, dan keterampilan teknis staf. [Khairunnisyah et al. \(2023\)](#) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi pustakawan dalam hal empati dan adaptasi komunikasi mampu menciptakan suasana pelayanan yang lebih manusiawi dan ramah bagi penyandang disabilitas. Dengan demikian, sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam keberhasilan strategi inklusif perpustakaan.

Perpustakaan Jakarta-Cikini telah menerapkan pendekatan yang melibatkan penyandang disabilitas secara langsung dalam perancangan penyediaan layanan dan fasilitas. Hal ini sejalan dengan pendapat [Mustofa et al. \(2023\)](#) yang menekankan pentingnya partisipasi pengguna dalam proses pengambilan keputusan agar layanan yang diberikan benar-benar sesuai kebutuhan. Penerapan teknologi bantuan seperti komputer bicara, file reader, dan pemutar audio book memperlihatkan komitmen terhadap prinsip

akses informasi yang setara. Selain itu, perpustakaan juga mengelola koleksi e-book dan buku Braille dengan memperhatikan tren minat baca, memastikan ketersediaan bahan yang relevan dan menarik bagi seluruh pengguna.

Aksesibilitas fisik dan nonfisik juga menjadi indikator penting dalam mencerminkan komitmen perpustakaan terhadap inklusi. Fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan Jakarta-Cikini telah sesuai dengan temuan [Luthfianto dan Anggita \(2022\)](#), yang menegaskan bahwa penyediaan fasilitas ramah disabilitas, seperti jalur landai, lift, rambu visual, serta koleksi dalam berbagai format merupakan bentuk nyata dari prinsip kesetaraan. Adaptasi lingkungan tidak hanya dari aspek fisik, tetapi juga psikologis dan sosial agar pengguna merasa aman, diterima, dan nyaman berada di ruang publik.

4. Kesimpulan

Perpustakaan Jakarta-Cikini menunjukkan komitmen nyata dalam mewujudkan layanan inklusif bagi penyandang disabilitas melalui berbagai strategi yang terencana dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Upaya tersebut tercermin dari penyediaan fasilitas pendukung, pelatihan staf dalam bahasa isyarat dan sensitivitas disabilitas, promosi informasi yang berkelanjutan, serta kolaborasi lintas sektor dengan organisasi disabilitas, institusi pendidikan, dan mitra teknologi. Strategi ini tidak hanya memperluas aksesibilitas, tetapi juga memperkuat posisi perpustakaan sebagai ruang publik yang inklusif dan responsif terhadap keberagaman pengguna. Namun demikian, implementasi strategi tersebut masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, hambatan administratif, serta kendala infrastruktur dan ruang fisik. Selain itu, keberagaman kebutuhan pengguna disabilitas dan dinamika perkembangan teknologi menuntut perpustakaan untuk terus beradaptasi secara inovatif dan berkesinambungan. Pengalaman Perpustakaan Jakarta-Cikini menjadi cerminan bahwa layanan inklusif tidak sekadar soal penyediaan sarana fisik, tetapi juga tentang menumbuhkan budaya empati, kolaborasi, dan kesadaran sosial agar perpustakaan benar-benar menjadi ruang yang nyaman bagi semua lapisan masyarakat.

References

- Darmanto. (2022). *Manajemen Perpustakaan*. PT Bumi Aksara.
- Gabriel Wahyu, P., & Prayoga Rizki, W. (2024). Strengthening Accessibility and Inclusivity in Libraries: The Role of Adaptive Technology in Supporting Visually Impaired Users. *Knowledge Garden*, 2(1), 48–62.
<https://doi.org/10.21776/ub.knowledgegarden.2024.2.1.15>
- Hnatiuk, O., Perepelik, T., Pavlyk, N., Dekarchuk, M., Dudnyk, O., & Polishchuk, T. (2022). Professional Development of Participants in the Educational Process for Working With Students of an Inclusive Group on an Integrative Basis. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(6), 63–73.
<https://doi.org/10.33423/jhetp.v22i6.5229>
- Indonesia, P. R. (2020). PP Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas. In *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 105* (Issue 031154, pp. 1–47).
- Khairunnisyah, F. O., Samosir, F. T., & Gunaldi, A. (2023). The Effectiveness of Training Candidates for Heads of School Libraries by Public Library. *Record and Library Journal*, 9(1), 151–158. <https://doi.org/10.20473/rlj.V9-I1.2023.151-158>

- Kulikauskienė, K., & Liukinevičienė, L. (2020). The Theoretical Model of an Inclusive Library for People with Disabilities and its Practical Implementation. *Izzivi Prihodnosti*, 5(2), 79–101. <https://doi.org/10.37886/ip.2020.005>
- Lafuente-Fons, I., Sarrió-Andrés, C., Capllonch Bujosa, M., & Teixidó-Vives, C. (2023). Jornadas deportivas sensibilizadoras. Una herramienta para la inclusión. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 26(3), 89–102. <https://doi.org/10.6018/reifop.574651>
- Luh Putu Sri Ariyani. (2015). Perpustakaan Sebagai Ruang Publik (Perspektif Habermasian). *Acarya Pustaka*, 1(1), 41–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/ap.v1i01.7147>
- Luthfianto, M. I. N., & Anggita, D. (2022). Depok Eco-Friendly Library as an Educational Tourism Destination. *International Journal of Glocal Tourism*, 3(1), 9–19. <https://doi.org/10.58982/injogt.v3i1.170>
- Mustofa, M. B., Febrian, M. K., & Wuryan, S. (2023). Strengthen Interpersonal Communication in Improving Library Services for People with Disabilities. *Wasilatuna: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 6(02), 64–75. <https://doi.org/10.38073/wasilatuna.v6i02.1029>
- Nomura, M. (2023). *Revised Guidelines for Accessible Libraries and Services for Everyone: A Brief Overview of Tips for Ensuring Access to Information for Persons with Disabilities*. 1–6.
- Pawestri, R. T., & Inawati, I. (2024). Layanan prima pada layanan pojok braille sebagai layanan berbasis inklusi sosial di Perpustakaan Umum Kota Malang. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 20(2), 227–241. <https://doi.org/10.22146/bip.v20i2.9778>
- Pemerintah Pusat Indonesia. (2016). *Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.
- Purnomo, G. W., & Wikandani, P. R. (2024). Strengthening accessibility and inclusivity in libraries: The role of adaptive technology in supporting visually impaired users. *Knowledge Garden*, 2(1), 48–62. <https://doi.org/10.21776/ub.knowledgegarden.2024.2.1.15>
- Pigola, A., Costa, P. R. da, Mazieri, M. R., & Scafuto, I. C. (2022). Collaborative innovation: a technological perspective. *International Journal of Innovation*, 10(2), 204–211. <https://doi.org/10.5585/iji.v10i2.22256>
- Rahmady, F., Samosir, F. T., & Sadiyah, L. (2025). Peran Layanan Disabilitas dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *TIK Ilmu Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 255–264. <https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.12446>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susilawati, I., & Laugu, N. (2023). Development of Si Yokca Application-Based Services at Grhatama Pustaka Yogyakarta. *Librarianship in Muslim Societies*, 2(2), 15–32. <https://doi.org/10.15408/lims.v2i2.31428>