

SKRIPSI
INKLUSIVITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
(STUDI KASUS PENGALAMAN PEMUSTAKA DISABILITAS
DI PERPUSTAKAAN KOTA SAMARINDA)



OLEH:

MUROZAH
NPM: 2263201089

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
S A M A R I N D A
2025

SKRIPSI
INKLUSIVITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
(STUDI KASUS PENGALAMAN PEMUSTAKA DISABILITAS
DI PERPUSTAKAAN KOTA SAMARINDA)



OLEH:

MUROZAH
NPM: 2263201089

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
S A M A R I N D A
2025

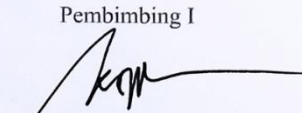
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus
Pengalaman Pemustaka di Perpustakaan Kota
Samarinda)
Nama Mahasiswa : Murozah
NPM : 2263201089
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

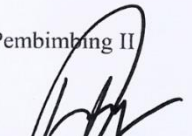
Samarinda, 29 November 2025

Menyetujui

Pembimbing I


Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P
NIDN. 1116117001

Pembimbing II


Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
NIDN. 1106118701

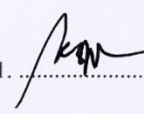
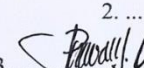
Mengetahui,
Rekan



Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P
NIDN. 1116117001

Penguji:

1. Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P
2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
3. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

1. 
2. 
3. 

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Murozah

NPM : 2263201089

Judul Skripsi :

“Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda).”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan *programing* yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku

Samarinda, 29 November 2025
yang membuat pernyataan,



Murozah
NPM. 2263201089

RINGKASAN

Murozah, Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda), di bawah bimbingan Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P dan Ahmad Yani, S.Sos., M.Si.

Latar belakang penelitian ini adalah bahwa perpustakaan sebagai institusi layanan publik dituntut untuk memberikan akses yang setara bagi semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas. Yang mana, implementasi layanan inklusif seringkali menghadapi berbagai tantangan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana inklusivitas layanan perpustakaan diterapkan dalam menggali pengalaman pemustaka disabilitas dan apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pemustaka disabilitas dalam memperoleh layanan di Perpustakaan Kota Samarinda. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inklusivitas layanan perpustakaan diterapkan dalam menggali pengalaman pemustaka disabilitas serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pemustaka disabilitas dalam memperoleh layanan di Perpustakaan Kota Samarinda.

Penelitian dilaksanakan berkaitan inklusivitas layanan perpustakaan dengan menggunakan fokus penelitian yang didasarkan dari Standar *Checklist* IFLA, yaitu adalah *Physical Access*, *Collection and Information Access*, serta *Service Quality*. Penelitian menggunakan metode kualitatif melalui teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan inklusif telah diwujudkan melalui Ruang Literasi Ramah Disabilitas (RELASI), fasilitas fisik dasar dan koleksi adaptif. Namun temuan lapangan menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik masih bersifat parsial dengan keterbatasan fasilitas pendukung, ketersediaan koleksi dan teknologi bantu belum memadai, serta kualitas pelayanan perpustakaan telah memberikan pelayanan yang baik ditandai dengan sikap empatik dan responsif staf, namun sangat bergantung pada inisiatif individu staf karena keterbatasan atau ketiadaannya SOP.

Adapun faktor pendukung utama adalah komitmen kelembagaan dan kolaborasi dengan organisasi disabilitas. Sementara hambatan utamanya meliputi keterbatasan anggaran dan keterbatasan kompetensi SDM karena ketiadaan SOP. Penelitian menunjukkan perlunya penguatan anggaran untuk kelengkapan fasilitas dan peningkatan kapasitas SDM melalui penyusunan SOP khusus untuk mewujudkan layanan inklusif yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *Inklusivitas, Layanan Perpustakaan, Pemustaka Disabilitas*

RIWAYAT HIDUP



MUROZAH, lahir pada tanggal 21 Agustus 1970 di Lamongan (Surabaya), anak kelima dari enam bersaudara, anak dari Bapak Tamlikan dan Ibu Rodiyah.

Pada tahun 1978 mulai menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 001 Samarinda Ilir (Sekarang menjadi Kecamatan Samarinda Kota) dan lulus pada tahun 1983, kemudian pada tahun 1983 melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Samarinda dan lulus pada tahun 1986. Pada tahun 1986 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Ekonomi Tingkat Atas pada SMEA Negeri 2 Samarinda dengan mengambil jurusan/rumpun Keuangan dan lulus pada tahun 1989. Pendidikan kemudian dilanjutkan pada bulan September tahun 2022 di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dengan mengambil Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang kemudian berubah menjadi Administrasi Publik. Kemudian pada tahun 2025 mengikuti program Kerja Kuliah Nyata (KKN) di Kelurahan Gunung Kelua, Kecamatan Samarinda Ulu. Kemudian pada tahun 2025 peneliti memulai kegiatan penelitian skripsi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 1 (S1).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dan baik dari para pembaca dengan tujuan untuk menyempurnakan skripsi ini sangat diharapkan dan peneliti akan menerima dengan senang hati. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, nasihat dan dukungan semangat dari beberapa pihak. Sehubungan dengan itu peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada::

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dan selaku Dosen Pembimbing Pertama, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.

3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik FISIP UWGM dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendukung peneliti dalam membantu kelancaran peneliti dalam menyelesaikan skripsi..
4. Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Penguji, yang memberikan koreksi dan saran-saran yang bermanfaat dalam perbaikan penyusunan skripsi.
5. Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah membantu proses administrasi dan keperluan yang dibutuhkan oleh peneliti.
6. Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda beserta jajarannya yang menerima peneliti untuk melakukan penelitian dan banyak memberikan bantuan serta dukungan dalam penelitian ini.
7. Kepada Ibunda tercinta Rodiyah, Suami tercinta Dr. Aji Syarif Hidayatullah, M.Psi, dan kedua anak saya, Aji Said Wahyudi Hidayat, S.Kom dan Aji Said Rafi Zaidan Rushd serta keluarga dekat yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah ikut serta memberikan doa, dukungan dan semangat bagi peneliti dalam penelitian ini.
8. Ucapan terima kasih peneliti kepada teman-teman seperjuangan angkatan Ekstensi 2022 Administrasi Publik yang ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Akhir kata yang peneliti sampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, serta peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan.

Samarinda, 29 November 2025

Peneliti



Murozah

NPM. 2263201089

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Variabel Penelitian (Teori)	18
2.1.1. Inklusivitas	20
2.1.2. Layanan Perpustakaan	21
2.1.3. Pemustaka Disabilitas	23
2.1.4. Standar Checklist IFLA	24
2.1.5. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Jadwal Penelitian	30
3.2. Jenis Penelitian	32
3.3. Lokasi Penelitian	33
3.4. Definisi Konseptual	35
3.5. Fokus Penelitian	38
3.6. Sumber Data	39

3.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8.	Analisis Data yang Dipergunakan.....	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.2.	Keadaan Sumber Daya	51
4.3.	Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)	52
4.4.	Data Kunjungan Pemustaka Disabilitas	53
4.5.	Koleksi Disabilitas Pengadaan 2023 & 2025 (APBD)	54
4.6.	Penyajian Data Hasil Penelitian	55
4.7.	Pembahasan.....	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1.	Kesimpulan	92
5.2.	Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Jadwal Penelitian.....	30
2,	Kunjungan Pemustaka Disabilitas Periode Januari – Agustus 2025.....	53

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Estimasi Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia (juta).....	4
2.	Kerangka Berpikir	28
3.	Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada hakikatnya, setiap manusia semenjak lahir ke dunia ini telah dibekali hak dan kewajiban yang melekat sebagai bagian dari kodrat kemanusiaannya. Adapun setiap individu pada dasarnya hadir di dunia ini dengan keunikannya masing-masing, ada yang terlahir tanpa hambatan, ada pula yang terlahir dengan keterbatasan fisik maupun psikis. Namun demikian, keberadaan dari keterbatasan tersebut sama sekali tidak mengurangi harkat, martabat dan hak mereka sebagai manusia. Dari perspektif nilai-nilai universal maupun regulasi yang berlaku, kedudukan setiap orang tetaplah setara tanpa membedakan kondisi fisik, psikis, ekonomi, maupun sosial. Prinsip kesetaraan ini bukan hanya konsep normatif, melainkan juga menjadi landasan penting bagi terciptanya peradaban yang menjunjung tinggi keadilan. Adapun dalam masyarakat yang berkeadaban, pada dasarnya setiap orang berhak untuk mengembangkan diri, berkontribusi, serta berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sosial.

Adapun di dalam sejarah peradaban manusia, yang mana menunjukkan bahwa pengakuan terhadap kesetaraan hak asasi merupakan tonggak penting dalam membangun tata kehidupan yang lebih adil, inklusif dan bermartabat. Dapat dikatakan kesadaran ini menegaskan bahwasanya setiap individu, walaupun memiliki keterbatasan tertentu, baik keterbatasan yang ringan maupun keterbatasan yang kompleks, mereka tetap memiliki potensi dan peran berharga yang dapat

didedikasikan bagi masyarakat. Dalam konteks era pengetahuan saat ini, akses yang setara terhadap informasi dan ilmu pengetahuan menjadi salah satu bentuk nyata dari pemenuhan hak dasar tersebut. Maka dari itu, pada hakikatnya menciptakan lingkungan yang inklusif serta memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh lapisan masyarakat dalam rangka agar mereka dapat mengakses informasi serta pengetahuan merupakan sebuah tanggung jawab yang tidak hanya dibebankan kepada pihak tertentu, melainkan menjadi tanggung jawab bersama dalam rangka mewujudkan kehidupan yang harmonis dan berkeadilan.

Pada dasarnya, akses terhadap informasi dan pengetahuan merupakan hak mendasar yang melekat pada setiap manusia dan tidak dapat dipisahkan dari upaya pengembangan diri maupun peningkatan kualitas hidup. Dalam konteks masyarakat modern, informasi telah menempati posisi yang setara dengan kebutuhan pokok, hal ini dikarenakan keterbukaan akses informasi akan memberikan dampak dalam menentukan sejauh mana seseorang dapat berpartisipasi secara penuh dalam berbagai bidang kehidupan, baik sosial, ekonomi, maupun politik. Berdasarkan hal tersebut, bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, kesempatan untuk memperoleh informasi yang setara bukan sekedar fasilitas tambahan, namun juga menjadi kunci penting bagi terwujudnya kemandirian, pemberdayaan diri, serta pengakuan atas martabat yang sama sebagai manusia, dalam konteks kenegaraan, yaitu juga sama sebagai warga negara.

Adapun komitmen internasional terkait hal ini ditegaskan melalui *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CPRD) yang diproposalkan oleh Meksiko pada tahun 2001 yang kemudian disepakati oleh Majelis Umum

Perserikatan Bangsa Bangsa atau *United Nations* (PBB/UN) pada tahun 2006, yang kemudian telah diratifikasi oleh Indonesia pada tahun 2011. Pada dasarnya, konvensi tersebut secara jelas menyatakan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya untuk mengakses informasi dan komunikasi. Adapun di dalam konvensi tersebut, terkhususnya pada Pasal 9 ayat (2) huruf f CRPD mengatur secara spesifik mengenai prinsip aksesibilitas, yang mana mewajibkan setiap negara-negara yang bersangkutan agar dapat "meningkatkan bentuk bantuan dan dukungan lain yang tepat bagi penyandang disabilitas untuk menjamin akses mereka terhadap informasi" yang mana hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen serius dari pihak internasional terhadap pemenuhan hak-hak bagi penyandang disabilitas, dalam konteks ini adalah pemenuhan hak dalam mengakses informasi.

Berdasarkan kalkulasi dari *International Labour Organization* (ILO) pada tahun 2022 yang menggunakan sumber data Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) 2020, serta laporan yang diolah oleh IA-CEPA ECP Katalis, Indonesia tercatat sebagai negara yang memiliki jumlah penyandang disabilitas dalam angka yang cukup besar, yaitu sekitar 23,3 juta jiwa.

Gambar 1.1
Estimasi Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia (juta)



Sumber: Kalkulasi ILO. 2022 (menggunakan Sakernas 2020)

Dari jumlah tersebut, sebagian besar adalah wanita, dan sebagian besar lainnya memiliki lebih dari satu jenis disabilitas. Distribusinya menunjukkan bahwa sekitar 42% diantaranya adalah penyandang disabilitas yang berada pada kelompok usia lanjut (60 tahun ke atas), sementara sekitar 48% berada pada kelompok usia produktif (19-59 tahun), sisa dari 10% adalah anak-anak. Apabila dilakukan perbandingan, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia ini hampir setara dengan total populasi di negara tetangga seperti Australia yang memiliki jumlah penduduk sekitar 26,7 juta jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa selain daripada perhatian dari pihak internasional, adapun perlu adanya perhatian dari level nasional terkait komitmen yang berhubungan dengan inklusivitas penyandang disabilitas di Indonesia, terkhususnya yang berkaitan dengan hak-hak mereka.

Adapun terkait hal tersebut, negara Republik Indonesia telah mempertegas isu ini di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mana secara tegas menjamin hak-hak bagi para penyandang disabilitas, dalam hal ini untuk memperoleh informasi dan komunikasi. Adapun secara spesifik hal tersebut disinggung di dalam Pasal 24, yang menyebutkan bahwa para penyandang disabilitas memiliki "Hak berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi untuk Penyandang Disabilitas" meliputi hak-haknya yang tertera pada huruf b, disebutkan "mendapatkan informasi dan berkomunikasi melalui media yang mudah diakses," dan didukung oleh huruf c, disebutkan "menggunakan dan memperoleh fasilitas informasi dan komunikasi berupa bahasa isyarat, braille, dan komunikasi augmentatif dalam interaksi resmi." Pada hakikatnya, kebijakan ini memperjelas kewajiban penyedia layanan publik di Indonesia agar dapat memberikan fasilitas yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas.

Pada dasarnya, dalam konteks akses informasi dan komunikasi, perpustakaan merupakan salah satu pihak yang memiliki peran strategis dalam kehidupan masyarakat modern, bukan hanya sebagai wadah untuk menyimpan, menyumbang atau mengelola koleksi buku semata, namun juga memiliki peran penting sebagai pusat informasi, pendidikan dan literasi. Adapun fungsi dari perpustakaan tersebut menjadikannya sebagai salah satu pilar penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa serta menumbuhkan budaya membaca di tengah masyarakat. Pada hakikatnya, perpustakaan diidealkan sebagai ruang publik yang demokratis, di mana setiap individu, tanpa pengecualian apapun, dapat memperoleh akses

terhadap informasi, pengetahuan, maupun sumber belajar lainnya. Dengan demikian, perpustakaan berperan sebagai ekosistem pembelajaran yang mendukung potensi diri dan pemberdayaan seluruh lapisan masyarakat.

Adapun sebagaimana yang telah diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, di mana pada pasal 5, "Masyarakat mempunyai hak yang sama untuk," kemudian pada huruf a di pasal yang sama, ditegaskan bahwa, "memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan." Regulasi ini adalah bentuk sebagai bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini pada dasarnya menunjukkan bahwa keberadaan perpustakaan secara hukum tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan publik yang harus terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat.

Seiring waktu berjalan, konsep inklusivitas menjadi paradigma penting dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan modern, yang mana inklusivitas tidak lagi dipahami sebagai sebatas dalam menyediakan akses bagi kelompok tertentu, melainkan juga menghadirkan layanan yang ramah, adaptif, serta dapat diakses oleh semua orang tanpa diskriminasi, termasuk penyandang disabilitas. Adapun upaya ini mencakup beragam aspek, mulai dari penyediaan sarana dan prasarana fisik yang aksesibel, pengadaan koleksi format alternatif seperti tersedianya *braille*, *audio book* / buku bersuara, atau *e-book* / buku elektronik dengan fitur *text to speech* (TTS), hingga penggunaan teknologi tertentu yang dapat membantu maupun mendukung kebutuhan yang lebih khusus. Selain itu, pustakawandan staf layanan juga dituntut memiliki kompetensi yang peka dan responsif terhadap keragaman

kebutuhan pemustaka penyandang disabilitas, sehingga layanan yang diberikan benar-benar mencerminkan prinsip kesetaraan.

Adapun dasar hukum atas penyelenggaraan layanan perpustakaan yang inklusif ini telah diatur secara jelas dalam beberapa regulasi nasional. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, pada pasal 123 ayat (1) dinyatakan bahwa, "Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menjamin akses atas informasi untuk Penyandang Disabilitas." Selain itu, di dalam regulasi yang sama pada Pasal 124 ayat (1) ditegaskan bahwasanya, "Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 123 ayat (1) wajib disediakan dalam bentuk yang dapat dijangkau dan dipahami sesuai dengan ragam penyandang disabilitas." Penjelasan dari regulasi tersebut memperjelas bahwa penyediaan informasi, termasuk layanan perpustakaan, wajib memperhatikan ragam kebutuhan penyandang disabilitas agar tidak terjadi diskriminasi dalam akses pengetahuan.

Adapun penjelasan serupa juga tercermin di dalam regulasi lainnya yaitu pada Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Fasilitas Akses Terhadap Ciptaan bagi Penyandang Disabilitas. Tertera pada Pasal 02 ayat (1) bahwasanya, "Pemerintah, Pemerintahan Daerah, dan setiap orang memberikan Fasilitas Akses terhadap Ciptaan bagi Penyandang Disabilitas." yang mana regulasi ini menegaskan bahwasanya lembaga penyedia layanan informasi, termasuk perpustakaan, memiliki kewajiban hukum untuk menghadirkan koleksi dalam format yang ramah disabilitas, sehingga hak penyandang disabilitas dalam mengakses ciptaan dapat terpenuhi secara setara.

Berdasarkan dari beberapa regulasi di atas yang telah disinggung, hal-hal tersebut seharusnya memberikan dasar hukum yang kuat bagi perpustakaan dalam menenggarakan layanan yang inklusif. Hal ini memberikan makna bahwa inklusivitas tidaklah hanya berupa tuntutan moral, melainkan juga menjadi kewajiban yuridis yang wajib untuk diwujudkan dalam rangka untuk menjamin kesetaraan akses informasi bagi seluruh warga negara, terkhususnya di Indonesia, secara spesifik bagi para penyandang disabilitas.

Meskipun demikian, adapun realitas di lapangan yang memperlihatkan bahwa sejumlah perpustakaan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dalam mewujudkan prinsip inklusif ini. Hambatan tersebut tampak dari aspek aksesibilitas fisik, misalnya keterbatasan jalur landai (*ramp*) atau fasilitas *lift*, hingga pada aspek koleksi alternatif seperti minimnya ketersediaan buku *braille*, *audiobook*, maupun *e-book* yang kompatibel dengan teknologi bantu. Selain itu, faktor kompetensi pustakawan dan staf layanan juga menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan, sebab sebagian petugas perpustakaan belum sepenuhnya memiliki pemahaman mengenai kebutuhan dan karakteristik pemustaka disabilitas.

Pada hakikatnya, sebagaimana yang telah disinggung sebelumnya melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2019 tentang Fasilitas Akses terhadap Ciptaan bagi Penyandang Disabilitas, pemerintah telah secara tegas mengamanatkan bahwa setiap penyandang disabilitas berhak memperoleh akses terhadap informasi dan pengetahuan. Hal demikian juga sama seperti dari Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2023 tentang Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial yang telah disinggung

sebelumnya untuk menekankan pentingnya peran perpustakaan sebagai ruang publik yang inklusif, partisipasi dan responsif terhadap keberagaman masyarakat. Dengan demikian, kondisi tersebut menggambarkan adanya kesenjangan antara idealitas perpustakaan sebagai ruang demokratis dengan kenyataan yang dialami pemustaka disabilitas. Hal ini juga menjadi alasan pentingnya upaya konkret dan kajian lebih lanjut.

Dalam konteks daerah, terkhususnya di Kota Samarinda, tantangan tersebut tampak semakin kompleks mengingat keragaman jenis disabilitas yang ada. Berdasarkan data Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Samarinda tahun 2024, dari 1.703 pemilih disabilitas di Samarinda terdiri atas 832 penyandang disabilitas fisik, 218 dengan disabilitas mental, 339 disabilitas sensorik wicara, 135 disabilitas intelektual, 122 tunanetra, dan 57 tunarungu. Keragaman ini menunjukkan betapa beragamnya kebutuhan akses informasi yang harus difasilitasi oleh Perpustakaan Kota Samarinda. Misalnya adalah penyandang tunanetra memerlukan koleksi dalam format *braille* atau *audiobook*, sedangkan penyandang tunarungu membutuhkan layanan didukung dengan bahasa isyarat atau informasi visual yang jelas. (sumber, Kaltimkece.id)

Sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Timur, Samarinda memiliki tanggung jawab untuk menjadi contoh dalam penyediaan layanan perpustakaan yang inklusif. Hal ini sejalan dengan pandangan Walikota Samarinda, yang mana telah menyatakan komitmen untuk menghadirkan fasilitas publik ramah disabilitas sebagai bagian dari visi *Smart City* yang inklusif. Komitmen ini dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan

Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

Adapun Perpustakaan Kota Samarinda sebagai perpustakaan umum daerah memiliki posisi yang strategis dalam rangka untuk menjadi pionir dalam implementasi layanan perpustakaan inklusif. Meskipun demikian, hingga saat ini belum ada kajian yang mendalam dalam mengeksplorasi sejauh mana pengalaman pemustaka disabilitas dalam mengakses dan memanfaatkan layanan perpustakaan di Samarinda. Kekosongan data empiris ini menjadikan pentingnya dilakukan penelitian guna memahami kondisi nyata terkait inklusivitas layanan perpustakaan dari perspektif langsung disabilitas, sehingga dapat diidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang perbaikan yang dapat dilakukan.

Berdasarkan dari observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan perpustakaan telah berupaya menyediakan sejumlah fasilitas aksesibilitas seperti jalur landai (*ramp*), koleksi buku *braille*, serta staf yang pernah mengikuti pelatihan layanan disabilitas. Namun kunjungan dari pemustaka penyandang disabilitas masih relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa inklusivitas layanan bagi pemustaka penyandang disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Dengan menggunakan Standar *Checklist IFLA Guidelines for Making Libraries Accessible for People with Disabilities*, peneliti mengamati beberapa aspek yang perlu dikaji lebih mendalam.

1. Pada aspek aksesibilitas fisik atau *physical access*, jalur landai atau ramp yang ada terlihat memiliki kemiringan yang cukup curam atau menanjak sehingga berpotensi menyulitkan pengguna kursi roda untuk mengaksesnya

secara mandiri. Selain daripada itu, peneliti mengamati belum tersedianya area parkir khusus bagi pemustaka disabilitas, jalur panduan atau *guiding block* untuk tunanetra serta papan petunjuk visual yang dapat membantu pemustaka tunarungu dalam melakukan navigasi di dalam gedung.

2. Pada aspek aksesibilitas koleksi dan informasi atau *collection and information access*, meskipun tersedia koleksi buku seperti buku *braille*, peneliti mengamati perpustakaan masih belum dilengkapi dengan koleksi *audiobook* yang memadai atau buku *audio digital* yang dapat mendukung kebutuhan pemustaka tunanetra. Begitu pula dengan koleksi *audiovisual* seperti DVD dengan *subtitle* atau video bahasa isyarat yang berpotensi memperluas akses informasi bagi pemustakan tunarungu.
3. Pada aspek kualitas layanan atau *service quality*, meskipun staf telah mendapatkan pelatihan, namun masih diperlukan untuk kajian lebih lanjut mengenai sejauh mana kompetensi, kepekaan serta mekanisme komunikasi yang diterapkan dapat benar-benar mendukung kebutuhan khusus pemustaka disabilitas.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tentang inklusivitas layanan perpustakaan menjadi sangat relevan untuk dilakukan, lebih spesifiknya adalah dalam mengkaji pengalaman nyata pemustaka disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi eksisting layanan perpustakaan dalam mengidentifikasi hambatan yang dihadapi pemustaka disabilitas, serta merumuskan

rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan seluruh masyarakat..

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian "Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda)."

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam suatu penelitian pada hakikatnya memegang peran fundamental karena menentukan arah sekaligus ruang lingkup pembahasan yang akan dilakukan. Kejelasan rumusan masalah membantu peneliti untuk tetap fokus pada inti kajian dan menghindari pembahasan yang melebar ke luar konteks penelitian. Pertanyaan-pertanyaan yang dirumuskan di dalamnya tidak hanya menjadi pedoman dalam proses pengumpulan dan analisis data, tetapi juga berfungsi sebagai dasar untuk menyusun kesimpulan.

Menurut Lexy J Moleong (2018:43), menyatakan bahwa masalah penelitian bukan sekadar pertanyaan yang diajukan, dan juga berbeda dengan tujuan penelitian. Masalah dapat dipahami sebagai suatu kondisi yang muncul dari adanya hubungan antara dua faktor atau lebih yang menimbulkan keraguan atau tanda tanya tertentu. Situasi inilah yang kemudian menuntut peneliti untuk melakukan upaya pencarian jawaban melalui penelitian yang dilakukan.

Menurut Sugiyono (2017:35) rumusan masalah deskriptif merupakan bentuk perumusan yang berfokus pada pertanyaan mengenai keberadaan suatu variabel

secara mandiri. Rumusan ini dapat menyangkut satu variabel saja atau lebih, tanpa harus melihat hubungan antarvariabel tersebut.

Sedangkan menurut Ahmad Fauzy, dkk. (2022:3) memandang bahwa rumusan masalah sebagai sebuah proses dua langkah, yaitu adalah mengidentifikasi masalah yang luas dan menyempitkannya menjadi fokus yang spesifik dan terperinci. Fokus yang telah ditetapkan ini kemudian dijabarkan menjadi pertanyaan-pertanyaan penelitian atau pernyataan yang akan dikaji.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah merupakan tahapan awal bagi setiap penelitian, di mana peneliti harus menetapkan beberapa masalah atau objek penelitian yang akan diteliti dan dijadikan sebagai panduan di dalam melakukan kegiatan penelitian, maka dengan demikian peneliti dapat menarik suatu rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana inklusivitas layanan perpustakaan diterapkan dalam menggali pengalaman pemustaka disabilitas?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pemustaka disabilitas dalam memperoleh layanan di Perpustakaan Kota Samarinda?

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pada dasarnya disusun dengan tujuan tertentu yang ingin dicapai. Keberadaan dari tujuan penelitian menjadi sangat penting karena memberikan arah yang jelas bagi peneliti dalam melaksanakan keseluruhan rangkaian kegiatan penelitian.

Pada dasarnya menurut Andi Prastowo (2016:42) bahwasanya tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memberikan penjelasan yang kontekstual mengenai suatu realitas. Adapun tujuan ini dicapai dengan menitikberatkan pada peran interpretasi untuk memahami fenomena dari sudut pandang peneliti dan partisipannya.

Dalam pandangan lainnya oleh Ahmad Fauzy, dkk (2022:03) bahwasanya tujuan penelitian merupakan salah satu tahapan yang fundamental dalam penyusunan karya ilmiah, khususnya skripsi, yang memiliki keterkaitan integral dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam pandangan Fenti Hikmawati (2020:20) tujuan penelitian pada dasarnya memiliki peran ganda dalam sebuah karya ilmiah, yaitu adalah untuk menjabarkan apa yang ingin dicapai dari rumusan yang telah dirancang dan untuk membuktikan adanya gejala atau masalah yang dikaji.

Adapun berdasarkan dari pemaparan ketiga ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian berfungsi untuk menjabarkan kembali substansi yang terkandung dalam rumusan masalah. Melalui proses ini, peneliti kemudian merumuskan target akhir yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan. Berdasarkan dari pemahaman-pemahaman yang telah dipaparkan, maka peneliti menyusun dua tujuan penelitian yang bersumber dari rumusan masalah, yaitu:

1. Untuk mengetahui inklusivitas layanan perpustakaan diterapkan dalam menggali pengalaman pemustaka disabilitas.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pemustaka disabilitas dalam memperoleh layanan di Perpustakaan Kota Samarinda.

1.4. Manfaat Penelitian

Secara umum, setiap penelitian dilakukan dengan harapan agar dapat menghadirkan manfaat, baik bagi pembaca maupun pihak yang terlibat di dalam penelitian tersebut. Adapun manfaat dalam konteks ini bisa berupa pemecahan masalah yang diteliti ataupun sebagai kontribusi pemikiran dalam bidang yang dikaji. Beberapa ahli juga memberikan pandangan mereka mengenai makna dari manfaat penelitian ini.

Menurut Hardani, dkk (2020:270-271) bahwasanya manfaat penelitian ini diarahkan untuk pengembangan ilmu sekaligus sebagai dukungan dalam pelaksanaan pembangunan. Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa penelitian yang dilakukan dinilai layak, memiliki nilai ilmiah dan dapat diaplikasikan secara praktis.

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:31) bahwasanya manfaat penelitian memiliki dua bentuk, yaitu teoritis dan praktis. Manfaat teoritis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap pengembangan konsep maupun teori, baik dalam bidang administrasi secara umum maupun dalam disiplin ilmu tertentu secara khusus. Sedangkan kegunaan praktis lebih menekankan pada manfaat langsung yang bisa dirasakan oleh pihak-pihak tertentu, misalnya bagi responden agar mereka merasa diperhatikan kepentingannya.

Adapun menurut penjelasan dari Annita Sari, dkk (2023:25) bahwa manfaat penelitian merupakan hasil yang diperoleh dari kajian di bidang ilmu yang digeluti oleh peneliti. Hasil penelitian tersebut kemudian diharapkan memberi pengaruh tertentu bagi pembaca, khususnya berupa kontribusi yang bersifat positif terhadap objek atau isu yang diteliti.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manfaat penelitian merupakan salah satu bagian penting dalam penulisan karya ilmiah, khususnya dalam penulisan skripsi. Hal ini karena bagian ini memuat penjelasan mengenai kontribusi yang ingin dicapai dari penelitian, baik dalam bentuk manfaat bagi pembaca, pihak-pihak terkait, maupun sebagai sumbangan pemikiran serta memperkaya ilmu akademik. Dengan demikian, terdapat beberapa manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu:

1.4.1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kajian akademik mengenai pelayanan publik, khususnya dalam perspektif inklusivitas layanan perpustakaan.
- b. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur di bidang administrasi publik dan ilmu perpustakaan, serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji layanan berbasis kesetaraan dan keberpihakan kepada kelompok rentan.

1.4.2. Secara Praktis

- a. Bagi Perpustakaan dan Pemerintah Daerah, diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan untuk perbaikan kebijakan dan praktik layanan perpustakaan yang lebih inklusif.
- b. Bagi pustakawan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang pentingnya kompetensi layanan inklusif bagi penyandang disabilitas.
- c. Bagi penelitian lain, harapannya penelitian ini dapat menjadi rujukan awal dalam penelitian sejenis mengenai layanan publik inklusif atau akses informasi penyandang disabilitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Variabel Penelitian (Teori)

Sebagai kerangka acuan dalam penelitian, seorang peneliti memerlukan fondasi teoritis dan konseptual yang berfungsi sebagai pedoman. Fondasi ini diwujudkan melalui pengutipan berbagai pendapat ahli mengenai teori dan konsep yang berhubungan, hal ini dilaksanakan agar dapat memberikan pemahaman yang jelas dan terstruktur mengenai masalah yang diteliti. Pada hakikatnya, teori merupakan sistematisasi ide atau prinsip-prinsip yang dirumuskan dalam rangka untuk memberikan penjelasan terhadap suatu fenomena. Dalam konteks penulisan karya ilmiah, pada hakikatnya teori berperan sebagai landasan pemahaman dan panduan metodologis. Keberadaan teori bertujuan untuk memungkinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian dengan fokus dan arah yang lebih terukur.

Menurut Hardani, dkk (2020:315) menjelaskan bahwa teori merupakan sebagai suatu sistem yang terdiri atas konsep, definisi, dan proposisi yang saling terhubung. Fungsi utamanya adalah untuk memberikan penjelasan sistematis mengenai suatu fenomena melalui identifikasi hubungan kausalitas yang melatarbelakanginya.

Adapun berdasarkan pendapat Fenti Hikmawati (2020:14-15) bahwasanya teori dapat dipahami sebagai suatu sistem yang tersusun dari asumsi, konsep, konstruk, definisi, dan proposisi yang saling berkaitan. Unsur-unsur ini diorganisir secara sistematis guna menjelaskan suatu fenomena melalui perumusan hubungan

antar berbagai konsep. Sementara itu, konsep didefinisikan sebagai suatu istilah yang berfungsi untuk merepresentasikan gejala atau fenomena tertentu secara abstrak.

Menurut Rifai Abu Bakar (2021:31) bahwasanya keberadaan teori dalam suatu penelitian berfungsi sebagai instrumen analitis untuk mengolah data. Teori memungkinkan peneliti melakukan eksplorasi, prediksi, dan pengendalian terhadap data, yang pada akhirnya menghasilkan kesimpulan yang valid dari proses penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan berbagai pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa teori dan konsep merupakan dua komponen fundamental dalam penelitian yang memiliki keterkaitan erat. Teori pada dasarnya berfungsi sebagai kerangka kerja sistematis yang terdiri dari serangkaian konsep, definisi, dan proposisi yang saling berhubungan untuk menjelaskan suatu fenomena secara menyeluruh, termasuk dalam hal ini adalah mengidentifikasi hubungan sebab akibat di dalamnya. Sementara itu konsep berperan sebagai unit dasar pembentuk teori yang merepresentasikan gejala-gejala secara abstrak. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa teori dan konsep tidak dapat dipisahkan karena saling melengkapi dan memperkuat dalam membangun landasan ilmiah untuk suatu peneliti. Sebagai bagian dari proses penelitian, seorang peneliti wajib mengacu pada pendapat para ahli di bidang yang relevan. Hal ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara landasan teoritis yang digunakan dengan fokus dalam penelitian.

2.1.1. Inklusivitas

Isu terkait inklusivitas menjadi salah satu aspek penting, terutama bagi sebuah perpustakaan yang tidak hanya berfungsi sebagai wadah penyimpanan dan penyedia informasi, tetapi juga dituntut untuk mampu memberikan akses yang adil dan setara bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mencakup pemenuhan kebutuhan pengguna dengan latar belakang dan kemampuan yang beragam, termasuk kelompok rentan serta penyandang disabilitas. Selain itu, juga berkaitan dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 4 huruf j disinggung, “fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.” Sebagaimana hal demikian juga disinggung dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas pada Pasal 2, pada huruf j disinggung berasaskan inklusif.

Inklusivitas perpustakaan menurut Petrova & Horb (2024: 264–272) mengacu pada penyediaan fasilitas modern dan nyaman yang dapat diakses secara setara oleh seluruh pengguna, dengan mempertimbangkan keterbatasan akses fisik sehingga layanan perlu disediakan melalui berbagai metode, serta mencakup keragaman layanan informasi dan program kegiatan. Inklusivitas merupakan konsep yang menekankan pada keterbukaan akses dan kesetaraan bagi setiap individu, termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas, agar dapat berpartisipasi secara penuh dalam berbagai layanan publik.

Adapun menurut Yumna, dkk, (2023:103) menyatakan bahwa perpustakaan yang inklusif adalah ruang terbuka dan ramah yang menghilangkan hambatan serta

menghadirkan suasana menyenangkan melalui sikap saling menghargai dan merangkul perbedaan, baik sosial maupun fisik. Dalam konteks perpustakaan, inklusivitas berarti tersedianya fasilitas, layanan, dan program yang ramah serta dapat diakses oleh semua pemustaka tanpa diskriminasi.

Menurut Kaeding, dkk. (2017:96) menegaskan bahwa inklusivitas di perpustakaan bukan hanya soal akses fisik, tetapi juga mencakup kebijakan, koleksi, teknologi bantu, kompetensi staf, program layanan, hingga kemitraan dengan pihak terkait.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwasanya inklusivitas perpustakaan merupakan konsep holistik yang mencakup penyediaan fasilitas modern dan aksesibel, layanan beragam, serta program inklusif yang dapat dinikmati secara setara oleh seluruh pemustaka tanpa terkecuali. Konsep ini tidak hanya berfokus pada penyediaan akses fisik tanpa hambatan, tetapi juga menekankan penciptaan lingkungan yang ramah, kebijakan yang mendukung, koleksi yang beragam, kompetensi staf yang memadai dan kemitraan strategis untuk memastikan setiap orang termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas, dapat berpartisipasi penuh dalam segala layanan perpustakaan dengan prinsip kesetaraan dan penghargaan terhadap keberagaman

2.1.2. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan bagian penting dari penyelenggaraan perpustakaan karena hal ini menentukan sejauh mana koleksi dan fasilitas yang ada dapat benar-benar dimanfaatkan oleh pengguna. Layanan yang baik tidak hanya

sebatas menyediakan koleksi tetapi juga memastikan bahwa setiap pengguna dapat dengan mudah mengakses sumber bacaan sesuai dengan kebutuhan informasinya.

Menurut Elva Rahmah (2018:2) layanan perpustakaan pada dasarnya merupakan aktivitas operasional yang membutuhkan perencanaan sistematis dalam implementasinya. inti dari fungsi layanan perpustakaan ini adalah tak lain untuk menghubungkan pengguna dengan sumber-sumber bacaan yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan informasi mereka inginkan.

Adapun menurut Lisda Rahayu, dkk (2015:13) mendefinisikan layanan perpustakaan sebagai penyediaan berbagai bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka serta fasilitas penelusuran informasi yang beragam. Dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah rangkaian kegiatan teknis dan layanan bagi pengguna yang direncanakan secara matang, meliputi penyediaan bahan pustaka sesuai kebutuhan pemustaka serta fasilitas penelusuran informasi yang beragam.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pemustaka berhak memperoleh layanan yang setara dan berkualitas. Dalam perspektif inklusif, layanan perpustakaan tidak hanya berfokus pada pemustaka umum tetapi juga harus mengakomodasi pemustaka disabilitas melalui penyediaan layanan yang sesuai, seperti koleksi dalam format yang mudah diakses, bantuan teknologi, hingga layanan pendampingan. Sebagaimana hal demikian juga disinggung dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas pada Pasal 2, yang pada huruf j disinggung berasaskan inklusif.

Berdasarkan dari penjelasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan suatu proses yang dijalankan oleh perpustakaan sebagai wujud pelayanan publik kepada pemustaka, khususnya ketika mereka membutuhkan bantuan teknis dalam pencarian informasi.

2.1.3. Pemustaka Disabilitas

Istilah pemustaka mulai digunakan setelah pengesahan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yang mendefinisikannya sebagai pengguna perpustakaan, baik perorangan, kelompok, masyarakat, maupun lembaga yang menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemustaka berarti “pengguna perpustakaan”.

Fatmawati A. Rakib (2013:3) mengartikan pemustaka sebagai seseorang yang menggunakan layanan yang tersedia di perpustakaan. Adapun pendapat lain menurut Sukaesih dan Yunus Winoto (2019:66) mengartikan pemustaka sebagai individu, orang atau badan yang memiliki tujuan untuk memanfaatkan fitur atau layanan di perpustakaan, yang semuanya berkumpul dan berinteraksi di ruang yang disebut perpustakaan.

Sementara itu, disabilitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti individu dengan keterbatasan fisik, intelektual, mental, atau sensorik jangka panjang yang menghambat interaksi dengan lingkungan serta membatasi aktivitas sehari-hari.

Definisi ini merujuk pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Dengan kata lain, pemustaka disabilitas juga berhak memperoleh layanan, fasilitas, dan koleksi perpustakaan yang aksesibel agar dapat berpartisipasi penuh dan setara dalam pemanfaatan informasi. Selain itu, juga berkaitan dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 4 huruf j disinggung, “fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.”

Adapun berdasarkan dari pengertian Ishak Salim & M. Joni Yulianto (2021:136) bahwa penyandang disabilitas merupakan individu dalam masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, sensorik maupun mental dalam jangka waktu tertentu. Yang mana kondisi tersebut dapat menimbulkan tantangan bagi mereka, baik dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitar maupun dalam berpartisipasi secara penuh dan efektif sebagaimana individu lainnya.

Berdasarkan berbagai penjelasan, maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka disabilitas adalah individu atau kelompok yang memanfaatkan layanan perpustakaan namun memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, atau sensorik sehingga memerlukan layanan khusus atau fasilitas tambahan untuk dapat mengakses informasi secara setara.

2.1.4. Standar *Checklist* IFLA

Pada dasarnya, perpustakaan sebagai sarana layanan publik dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas tanpa adanya perbedaan

perlakuan antar pemustaka. Oleh karena itu, diperlukan adanya sebuah acuan yang bersifat standar agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan konsisten serta adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks pengukuran aksesibilitas, salah satu rujukan yang dapat dijadikan pedoman adalah standar yang dirumuskan oleh *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)*

Dalam konteks ini, *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* merupakan organisasi internasional yang berperan penting dalam mengembangkan standar, pedoman, serta advokasi terkait layanan perpustakaan di seluruh dunia. Salah satu instrumen penting yang dikeluarkan adalah *IFLA Guidelines for Making Libraries Accessible for People with Disabilities*. Pedoman ini pada hakikatnya pertama kali diterbitkan pada tahun 2005 dengan judul *Access to Libraries for Persons with Disabilities Checklist*, yang kemudian dilakukan revisi secara berkala dan komprehensif selama bertahun-tahun, hingga pada tahun 2024, untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, kebijakan global mengenai hak penyandang disabilitas, dan praktik terbaik yang dapat diimplementasikan untuk perpustakaan di zaman yang modern ini.

Pada hakikatnya, revisi di tahun 2024 ini didasarkan pada prinsip *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)* yang dikemukakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang mana hal ini menekankan hak setara setiap individu dalam mengakses informasi dan pengetahuan. Dengan demikian, pedoman IFLA berupa *IFLA Checklist* ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis, melainkan juga merefleksikan komitmen internasional terhadap pemenuhan hak

asasi manusia. Adapun berdasarkan hal tersebut, IFLA di dalam *Checklist*-nya (2024:2) mengemukakan tiga standar inti yang harus diperhatikan oleh perpustakaan agar benar-benar inklusif, yaitu:

a. *Physical Access* (Akses Fisik)

Akses fisik merupakan aspek pertama yang menentukan apakah penyandang disabilitas dapat masuk dan memanfaatkan perpustakaan secara setara. Aksesibilitas fisik ini meliputi desain gedung yang ramah disabilitas, keberadaan jalur landai (*ramp*), pintu otomatis, *lift* dengan tombol *braille*, pencahayaan memadai, ruang baca yang luas, hingga ketersediaan toilet khusus disabilitas, dan lain-lain. tanpa akses fisik yang memadai, penyandang disabilitas akan terhambat sejak awal sebelum menikmati koleksi maupun layanan perpustakaan.

b. *Collection and Information Access* (Akses Koleksi dan Informasi)

Perpustakaan wajib memastikan bahwa koleksi dan informasi yang tersedia dapat diakses oleh semua jenis disabilitas. Hal ini mencakup penyediaan koleksi dalam format alternatif, seperti buku *braille*, *audiobook*, *e-book* dengan fitur *text to speech*, serta materi dengan dukungan bahasa isyarat. Selain itu, katalog daring harus ramah terhadap perangkat pembaca layar (*screen reader*) dan teknologi bantu lainnya. Dengan demikian, penyandang disabilitas dapat memperoleh informasi secara mandiri tanpa bergantung pada orang lain.

c. *Service Quality* (Pelayanan Berkualitas/Kompetensi SDM)

Kualitas layanan menjadi faktor penentu keberhasilan inklusivitas perpustakaan. Pustakawan tidak hanya dituntut mampu mengoperasikan teknologi bantu, tetapi juga memiliki pemahaman dan sikap inklusif dalam melayani pemustaka penyandang disabilitas. Hal ini mencakup kemampuan berkomunikasi dengan ramah, empati, serta keterampilan mengenali kebutuhan khusus pengguna. tanpa dukungan sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas fisik maupun koleksi yang sudah disediakan tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Pada hakikatnya, berdasarkan dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga standar ini saling berkaitan dan membentuk kerangka kerja yang komprehensif, keberhasilan mewujudkan perpustakaan yang inklusif hanya dapat tercapai apabila ada integrasi antara akses fisik, akses informasi dan kualitas layanan atau kualitas sumber daya manusia (SDM).

2.1.5. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian memiliki peran sebagai alur yang menjelaskan hubungan antara konsep, teori serta temuan awal dengan fokus penelitian yang sedang dikaji. Dengan melalui kerangka berpikir ini, peneliti dapat menyusun gambaran yang sistematis mengenai arah penelitian sehingga dapat mempermudah dalam memahami alur pemikiran yang digunakan.

Menurut Fenti Hikmawati (2020:20), pada dasarnya kerangka berpikir merupakan bagian yang menjelaskan terkait landasan teori berupa *grand theory* maupun teori pendukung yang akan dijadikan sebagai bahan kajian penelitian dari

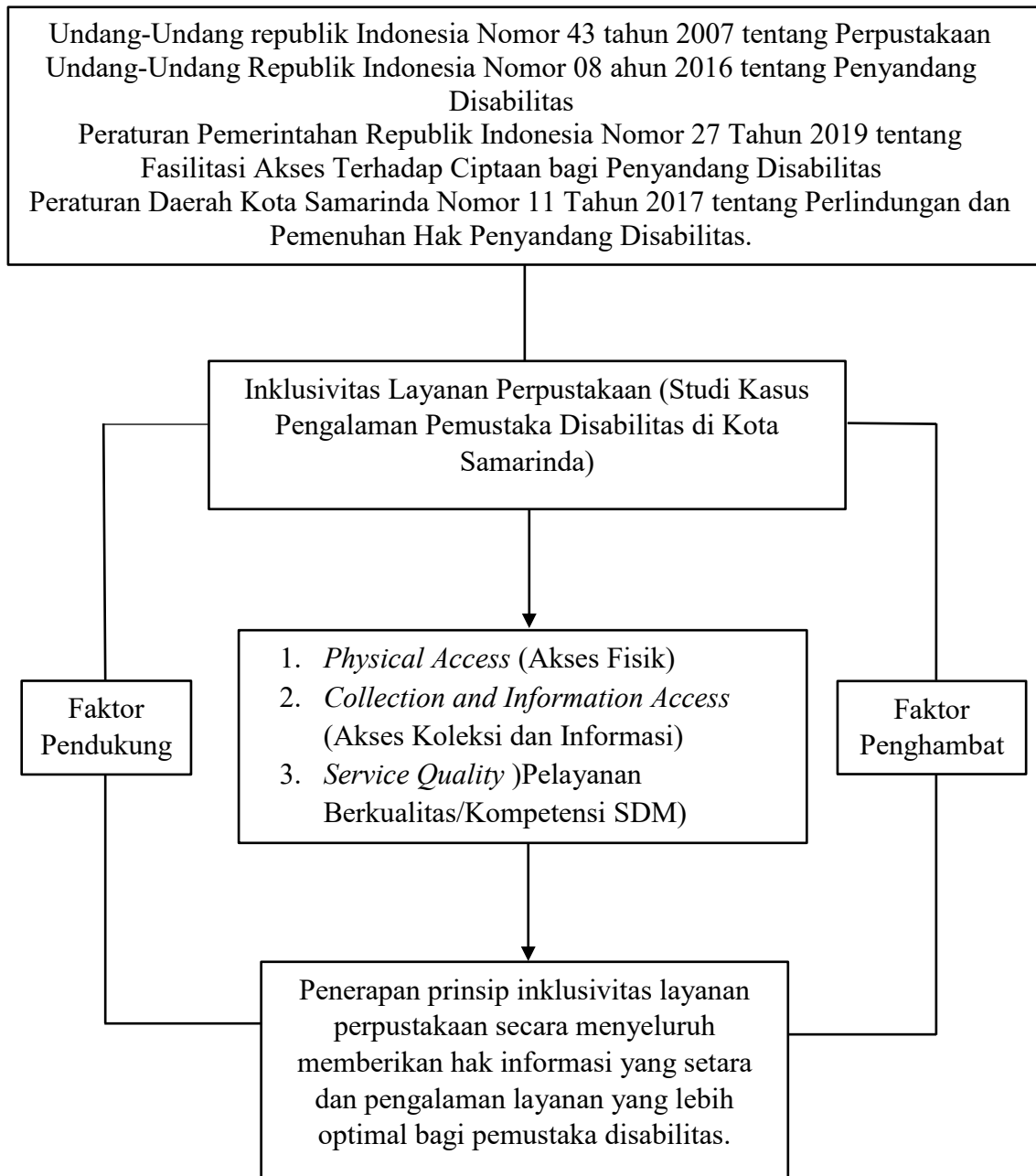
seorang peneliti, yakni sesuai dengan variabel yang sedang diteliti, yang mana kemudian akan dilengkapi dengan skema berupa kerangka berpikir. Kerangka berpikir itulah yang akan menggambarkan keseluruhan daripada variabel penelitian.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2021:6) bahwasanya kerangka berpikir pada hakikatnya dibangun dari beragam teori dan konsep yang relevan dengan masalah penelitian. proses ini melahirkan beragam asumsi yang divisualisasikan dalam bentuk bagan alur pemikiran, yang selanjutnya dapat dikembangkan menjadi hipotesis operasional yang siap diuji.

Pada dasarnya, kerangka teori atau kerangka berpikir menurut Ade Heryana (2020:72) merupakan merangkum konsep, teori dan literatur yang menjadi landasan penelitian. pemilihan kerangka teori harus selaras dengan topik permasalahan dan tujuan penelitian. baik penelitian kualitatif maupun kuantitatif dengan menggunakan pedoman penyusunan kerangka teori yang sama, tanpa perbedaan metodologis yang signifikan.

Berdasarkan dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir merupakan susunan konsep dan teori yang relevan dengan topik penelitian dengan divisualisasikan, yang mana kerangka berpikir ini pada hakikatnya berfungsi sebagai dasar pemahaman serta panduan agar penelitian tetap terarah sesuai tujuan.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber : Disusun Oleh Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jadwal Penelitian

Setiap penelitian pada hakikatnya memerlukan persiapan yang matang dari seorang peneliti. Persiapan yang dimaksud ini adalah mencakup perkiraan terhadap hal-hal yang kemungkinan terjadi serta langkah antisipatif yang perlu dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Adapun tujuan dari ini adalah agar penelitian dapat berjalan secara sistematis, terarah dan sejalan dengan sasaran yang telah ditentukan. Dengan adanya perencanaan yang baik maka peneliti akan dapat lebih mudah menyusun tahapan kegiatan yang harus ditempuh. Salah satu aspek penting dalam perencanaan tersebut adalah penyusunan jadwal penelitian.

Hardani, dkk (2020:233) menjelaskan bahwasanya jadwal penelitian pada dasarnya berisi rincian aktivitas yang akan dilakukan beserta waktu pelaksanaannya. Dari adanya jadwal tersebut maka peneliti dapat mengetahui kapan suatu kegiatan harus dimulai dan kapan harus diselesaikan sehingga proses penelitian berjalan lebih terarah.

Dalam pandangan lainnya oleh Siti Fadjarajani, dkk (2020:136) bahwasanya ditekankan jadwal penelitian ini tidak hanya sekedar daftar kegiatan saja, melainkan salah satu instrumen penting yang akan mencerminkan rencana keseluruhan dari pelaksanaan kegiatan penelitian. Jadwal ini pada hakikatnya akan membantu peneliti dalam mengatur jangka waktu penelitian, termasuk menentukan batas waktu penyelesaian karya ilmiah, sehingga dapat meminimalisir adanya

keterlambatan. Jadwal penelitian intinya adalah sebagai peta perjalanan yang akan memandu peneliti untuk tetap konsisten terhadap rencana yang sudah dibuat.

Adapun berdasarkan dari M. Sidik Priadana dan Denok Sunarsi (2021:34) bahwasanya jadwal penelitian tidak hanya mencakup tahapan pelaksanaan, tetapi juga memuat persiapan yang harus dilakukan sebelum penelitian dimulai, serta bagaimana peneliti merencanakan penyusunan laporan penelitian.

Berdasarkan dari penjelasan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya jadwal penelitian merupakan komponen yang cukup krusial di dalam suatu penelitian, yang mana hal ini mencakup persiapan, pelaksanaan, hingga pelaporan. Jadwal ini berfungsi sebagai pedoman yang membantu peneliti menjaga keteraturan, memastikan penelitian berjalan sesuai rencana, serta mencapai tujuan penelitian dengan lebih efektif. Berikut adalah jadwal untuk penelitian yang tertera di tabel di bawah ini:

Tabel 3.1: Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2025		
		September	Oktober	November
1.	Observasi			
2.	Pengajuan dan Persetujuan Judul			
3.	Penyusunan Proposal			
4.	Penelitian Lapangan			
5.	Seminar			
6.	Pendadaran/Ujian Komprehensif			

Sumber: Disusun oleh peneliti, 2025

3.2. Jenis Penelitian

Pada dasarnya, setiap penelitian memerlukan jenis yang jelas agar dalam proses pelaksanaan dari hasil penelitian yang dihasilkan dapat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan atau ingin dicapai. dalam pemilihan dari jenis penelitian seorang peneliti harus cermat, hal ini dikarenakan pemilihan jenis penelitian akan menentukan pendekatan, metode maupun hasil.

Pada dasarnya, menurut Creswell dalam Ahmad Fauzy, dkk (2022:13) bahwasanya penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggali serta memahami makna yang dialami individu maupun kelompok terkait persoalan sosial maupun kemanusiaan. Adapun jenis penelitian ini juga menyoroti budaya suatu komunitas serta bagaimana pola perilaku mereka berkembang seiring waktu. Intinya adalah, penelitian kualitatif ini lebih kepada pengamatan terhadap perilaku dan keterlibatan masyarakat yang menjadi bagian penting dalam proses pengumpulan data.

Adapun menurut Syafrida Harni Sahir (2021:41) bahwasanya penelitian kualitatif dipahami sebagai suatu upaya untuk menggali dan usaha untuk memahami fenomena secara lebih mendalam. Adapun jenis penelitian kualitatif ini lebih menekankan pada pengkajian detail terhadap setiap kasus yang diteliti, karena sifat dari permasalahan yang muncul sering kali berbeda dengan antara satu kasus dan kasus lainnya.

Dalam pendapat lainnya, menurut Annita Sari, dkk 92023:11-12) bahwasanya penelitian itu dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis sesuai dengan bentuk permasalahannya. Salah satu jenis yang banyak digunakan adalah penelitian

deskriptif. Penelitian jenis deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan secara sistematis, jelas dan terperinci mengenai aspek-aspek tertentu yang dianggap relevan dengan fenomena yang sedang menjadi fokus perhatian peneliti.

Berdasarkan dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya jenis penelitian adalah suatu bentuk pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam rangka untuk mengkaji, memahami serta menjawab permasalahan dari penelitian yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai atau direncanakan sebelumnya. Pada hakikatnya pemilihan jenis penelitian ini sangatlah penting, karena hal ini akan menentukan cara pengumpulan data, teknik analisis, hingga bagaimana hasil penelitian disajikan. Adapun salah satu jenis penelitian dalam konteks ini adalah kualitatif deskriptif. Jenis penelitian inilah yang akan digunakan di dalam penulisan ini. Penelitian kualitatif dipilih karena memiliki keunggulan dalam menggali secara mendalam pengalaman, persepsi serta pandangan informan atau dalam konteks ini adalah pemustaka penyandang disabilitas terhadap layanan perpustakaan. Sementara itu, pendekatan deskriptif dalam konteks ini dapat memungkinkan peneliti untuk menyajikan gambaran yang jelas, sistematis dan faktual perihal kondisi yang sedang diteliti, tanpa melakukan manipulasi variabel atau memberikan perlakuan tertentu kepada informan.

3.3. Lokasi Penelitian

Dalam suatu penelitian, pada hakikatnya memerlukan wadah atau tempat agar penelitian dapat dilaksanakan, dalam rangka untuk dapat menghasilkan jawaban-

jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan sebelumnya, yang kemudian dapat dikelola dan dijadikan sebagai hasil dari penelitian.

Berdasarkan pendapat dari M. Sidik Priadana dan Denok Sunarsi (2021:54) bahwasanya lokasi penelitian dipahami sebagai wadah atau tempat yang mana peneliti memilihnya untuk menjalankan kegiatan penelitiannya sesuai dengan rencana yang telah disusun, tidak lain dengan tujuan untuk memperoleh data atau hasil yang diharapkan. Adapun menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:77) secara singkat menjelaskan bahwa lokasi penelitian itu adalah pada dasarnya wadah atau tempat berlangsungnya kegiatan penelitian tersebut dilaksanakan. Dalam pandangan yang lebih detail oleh Hardani, dkk (2020:273) bahwasanya ditegaskan penjelasan mengenai lokasi penelitian ini, sebaiknya harus memuat informasi tentang karakteristik lokasi, alasan pemilihan, serta bagaimana peneliti dapat memasuki lokasi tersebut. Adapun uraian lokasi tersebut juga mencakup relevansi lokasi tersebut terhadap masalah penelitian sehingga penyajian yang rinci sangat penting untuk memperkuat gambaran konteks penelitian.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa lokasi penelitian merupakan wadah atau tempat dimana seorang penelitian melaksanakan kegiatan penelitiannya, yang mana lokasi ini dipilih secara sengaja karena memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Adapun penjelasan mengenai lokasi penelitian ini tidak hanya sebagai menyebutkan tempatnya saja, melainkan juga harus memuat alasan pemilihan, karakteristik lokasi, serta kondisi nyata yang ada di lapangan. Semua hal tersebut dilaksanakan dengan tujuan agar pembaca memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai konteks penelitian. Adapun

dalam konteks penelitian ini, lokasi yang dipilih sebagai wadah penelitian adalah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, yang beralamat di JL. Kesuma bangsa No. 5, Kel. Dadi Mulya, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242. Adapun pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa perpustakaan tersebut merupakan lembaga layanan publik yang menjadi pusat informasi bagi masyarakat luas, termasuk pemustaka penyandang disabilitas. Selain itu, lokasi ini relevan dengan fokus penelitian karena menyediakan data yang berkaitan dengan aksesibilitas layanan perpustakaan bagi kelompok disabilitas.

3.4. Definisi Konsepsional

Pada dasarnya, banyaknya dari teori-teori yang dikemukakan dari berbagai referensi sering kali menimbulkan perbedaan pandangan yang dapat membingungkan. Definisi konsepsional adalah solusi dari masalah tersebut, yakni berperan untuk menyatukan berbagai teori tersebut ke dalam satu kesimpulan yang lebih jelas dan terarah sehingga dapat dijadikan landasan dalam penelitian.

Menurut Fenti Hikmawati (2020:202) definisi konsepsional merupakan salah satu bagian penting dalam penulisan karya ilmiah yang bertujuan untuk memberikan kejelasan mengenai konsep yang digunakan oleh peneliti. Definisi ini disusun dengan cara merujuk pada konsep-konsep lain yang relevan sehingga membentuk kerangka pemahaman yang utuh. Keberadaan definisi konsepsional tidak hanya membantu dalam menjelaskan makna dari istilah yang dipakai, tetapi

juga berperan penting dalam membangun logika berpikir peneliti ketika merumuskan hipotesis maupun menyusun analisis penelitian.

Adapun dikemukakan oleh Fathor Rasyid (2022:127) bahwasanya definisi konseptual disusun dengan memanfaatkan beberapa konstruk yang saling berkaitan untuk menghasilkan satu kesatuan definisi yang utuh. Definisi konseptual tidak hanya menjelaskan istilah secara sederhana, tetapi juga merangkum makna melalui keterhubungan antar konstruk yang relevan.

Dalam pandangan lain, menurut Hardani dkk (2020:316) bahwasanya dijelaskan definisi konsepsional memiliki fungsi penting untuk memberikan batasan yang jelas terhadap ruang lingkup studi yang dilakukan. Keberadaan definisi konsepsional juga dapat menjadi acuan bagi pihak lain yang memiliki ketertarikan terhadap penelitian tersebut sehingga memudahkan mereka dalam melakukan kajian lebih lanjut atau studi lanjutan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa definisi konsepsional merupakan upaya yang dilaksanakan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap suatu konsep atau teori penelitian dengan merujuk pada teori atau referensi konsep lain. Keberadaan definisi konsepsional tidak hanya membantu peneliti dalam menjaga konsistensi logika penelitian, tetapi juga bermanfaat bagi pihak lain yang ingin memahami atau melanjutkan kajian serupa secara lebih terarah. Maka dari itu, berikut adalah definisi konsepsional dari judul penelitian “Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda)”:

3.4.1. Inklusivitas

Inklusivitas perpustakaan merupakan konsep holistik yang mencakup penyediaan fasilitas modern dan aksesibel, layanan beragam, serta program inklusif yang dapat dinikmati secara setara oleh seluruh pemustaka tanpa terkecuali. Konsep ini tidak hanya berfokus pada penyediaan akses fisik tanpa hambatan, tetapi juga menekankan penciptaan lingkungan yang ramah, kebijakan yang mendukung, koleksi yang beragam, kompetensi staf yang memadai dan kemitraan strategis untuk memastikan setiap orang termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas, dapat berpartisipasi penuh dalam segala layanan perpustakaan dengan prinsip kesetaraan dan penghargaan terhadap keberagaman.

3.4.2. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan pada dasarnya merupakan suatu proses yang dijalankan oleh pustakawan yaitu sebagai wujud pelayanan publik kepada pemustaka, khususnya ketika mereka membutuhkan bantuan teknis dalam pencarian informasi.

3.4.3. Pemustaka Disabilitas

Pemustaka disabilitas adalah individu atau kelompok yang memanfaatkan layanan perpustakaan namun memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, atau sensorik sehingga memerlukan layanan khusus atau fasilitas tambahan untuk dapat mengakses informasi secara setara.

3.5. Fokus Penelitian

Pada dasarnya, menurut Annita Sari, dkk (2023:113) fokus penelitian merupakan bagian penting dalam suatu karya ilmiah yang akan memberikan gambaran mengenai masalah mendasar yang akan dibahas. Keberadaan fokus penelitian berfungsi sebagai penuntun agar pembahasan dapat dilakukan secara lebih mendalam, sistematis dan tetap berada pada jalur yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan adanya fokus penelitian yang jelas, maka peneliti akan dapat menghindari pembahasan yang keluar dari pembahasan utama. Sehingga hasil penelitian menjadi lebih terarah dan bermakna.

Dalam pandangan lainnya, oleh Yin dalam Sulaiman Saat dan Sitti Mania (2020:187) bahwasanya fokus penelitian dipahami sebagai suatu peristiwa maupun fenomena sosial yang sedang berlangsung pada masa kini, yang kemudian diamati dalam konteks kehidupan nyata.

Adapun menurut Hardani, dkk (2020:223) bahwasanya dikemukakan fokus penelitian ini dapat dipahami sebagai batasan masalah yang ditetapkan peneliti. Penetapan batasan ini dilakukan karena penelitian pada dasarnya memiliki keterbatasan, baik dari segi tenaga, waktu, maupun dana. Dengan adanya pembatasan, penelitian akan lebih terarah, jelas, dan tidak melebar ke hal-hal yang berada di luar tujuan utama kajian. Maka dari itu, penelitian kualitatif tidak mungkin mencakup keseluruhan aspek dari suatu objek atau situasi sosial secara menyeluruh, melainkan memerlukan fokus tertentu agar dapat dipelajari secara mendalam dan memberikan hasil yang relevan.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, maka dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian merupakan batasan utama yang menjadi titik perhatian peneliti dalam mengkaji suatu fenomena, yang mana hal ini dilaksanakan dengan tujuan agar penelitian tetap terarah dan tidak meluas ke luar konteks yang sedang diteliti. Fokus ini menjadi penting karena membantu peneliti untuk menggali masalah secara lebih mendalam sesuai dengan kondisi nyata. Dengan demikian, berikut adalah fokus penelitian dalam konteks penelitian ini yakni mengenai “Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda), yang disusun dengan mengacu pada Standar *Checklist* IFLA:

1. *Physical Access* (Akses Fisik)
2. *Collection and Information Access* (Akses Koleksi dan Informasi)
3. *Service Quality* (Pelayanan Berkualitas/Kompetensi SDM)

3.6. Sumber Data

Penelitian yang baik adalah penelitian yang mampu menghasilkan data atau informasi yang *valid*, dalam rangka untuk mendapatkan data yang absah diperlukan perencanaan sebelumnya dalam menentukan sumber data. Pada hakikatnya, penentuan sumber data yang baik akan memberikan hasil penelitian yang baik, sedangkan penentuan sumber data yang tidak baik maka akan mempersulit peneliti dalam menghasilkan data penelitian yang memuaskan.

Menurut Fenti Hikmawati (2020:193) bahwasanya sumber data merupakan tempat atau asal peneliti memperoleh informasi yang akan menjadi dasar dari hasil

penelitiannya. Kualitas penelitian sangat dipengaruhi oleh kualitas data, sehingga data yang baik harus berasal dari sumber yang tepat, relevan dan dapat dipercaya, Maka dari itu, dalam menentukan sumber data diperlukan pertimbangan yang matang mengenai siapa atau apa yang akan dijadikan sumber utama, agar data yang diperoleh benar-benar akurat serta mendukung tujuan penelitian.

Adapun menurut Annita Sari, dkk (2023:91-92) bahwasanya sumber data ini pada hakikatnya dapat dipahami sebagai asal usulnya diperoleh informasi dalam suatu penelitian. Adapun sumber tersebut bisa berupa orang maupun benda yang memungkinkan peneliti melakukan pengamatan, membaca ataupun mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait topik yang sedang diteliti informasi yang terkumpul dari sumber inilah yang kemudian diolah dan disebut sebagai data penelitian.

Adapun disampaikan oleh Fathor Rasyid (2022:56-57) bahwasanya penelitian kualitatif pada umumnya tidak hanya bertumpu pada satu jenis sumber data saja. Justru sebaliknya, penelitian kualitatif lebih cenderung untuk memanfaatkan beragam bentuk data, seperti hasil wawancara, kegiatan observasi, dokumen tertulis, hingga informasi audiovisual. Dengan memadukan berbagai jenis data tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh serta mendalam terkait fenomena yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya sumber data merupakan asal diperolehnya informasi yang akan digunakan peneliti sebagai landasan utama dalam menyusun hasil penelitian. Kualitas penelitian akan sangat bergantung pada ketepatan dalam memilih sumber data. Oleh karena itu, penentuan sumber data harus dilakukan dengan secara cermat

yakni dengan mempertimbangkan hal-hal seperti relevansi, keakuratan serta tingkat kepercayaan terhadap sumber data tersebut, hal ini dilaksanakan agar data yang diperoleh benar-benar mendukung pencapaian tujuan penelitian. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan dari dua hal, yaitu data primer dan data sekunder.

3.6.1. Data Primer

Pada dasarnya, menurut Ahmad Adil, dkk (2023:43) bahwsanya data primer merupakan data yang diperoleh secara *face to face* atau langsung di hadapan dari sumber pertama melalui kegiatan penelitian, seperti dengan melaksanakan kegiatan wawancara, observasi maupun dengan metode pengumpulan data lapangan lainnya. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, dengan *Key Informan* adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda dengan enam orang informan, yaitu Kepala Bidang, Seorang staf layanan, serta tiga orang pemustaka penyandang disabilitas yang memanfaatkan layanan Perpustakaan Kota Samarinda.

Pemilihan informan pada penelitian ini dilakukan melalui metode *purposive sampling*, yang memungkinkan peneliti memilih individu paling relevan dan berpengetahuan mendalam terkait topik penelitian. Dengan melibatkan petugas perpustakaan berpengalaman, diharapkan diperoleh data yang akurat dan relevan serta wawasan mendalam mengenai tantangan dan solusi layanan inklusif bagi penyandang disabilitas, sehingga penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Peneliti juga akan

mewawancarai tiga orang pemustaka disabilitas untuk mengetahui secara langsung pandangan mereka tentang apa kenyamanan dan kendala yang mereka alami ketika menggunakan fasilitas dan layanan di Perpustakaan Kota Samarinda.

3.6.2. Data Sekunder

Berdasarkan pendapat dari Hardani, dkk (2020:27) bahwasanya data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung, yang mana biasanya melalui pihak lain maupun dokumen resmi seperti laporan, arsip, profil lembaga ataupun pedoman tertulis. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder mencakup hasil penelitian terdahulu berupa buku dan artikel jurnal ilmiah yang relevan dengan topik layanan perpustakaan inklusif serta dokumen pendukung dari peraturan atau regulasi, maupun dokumen pendukung dari Perpustakaan Kota Samarinda.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Sebagaimana sumber data, teknik pengumpulan data merupakan aspek penting dalam memperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan. Pada hakikatnya, pemilihan teknik pengumpulan data perlu disesuaikan dengan kondisi lapangan serta kebutuhan penelitian.

Pada dasarnya, menurut Riduwan dalam M. Sidik Pridana dan Denok Sunarsi (2021:187) bahwasanya teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian karena tujuan utamanya adalah memperoleh data. Penilaian teknik pengumpulan data yang tepat akan sangat menentukan validitas dan reliabilitas data,

sehingga kesalahan pada tahap ini akan langsung berdampak pada proses maupun hasil penelitian.

Adapun menurut Hardani, dkk (2020:120) bahwasanya teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat strategis dalam penelitian, sebab inti dari penelitian itu sendiri adalah memperoleh data yang relevan dan sesuai kebutuhan. Tanpa pemahaman yang memadai mengenai teknik pengumpulan data, peneliti akan kesulitan mendapatkan informasi yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dapat dikatakan bahwa pemilihan dan penerapan teknik yang tepat sangat penting agar data yang dihasilkan valid, reliabel dan dapat mendukung tercapainya tujuan penelitian.

Dalam pandangan lainnya, menurut Ahmad Fauzy, dkk (2022:23) bahwasanya teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dalam penelitian studi kasus umumnya meliputi wawancara, observasi, serta pemeriksaan dokumen dan artefak.

Berdasarkan dari penjelasan para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data ini adalah salah satu tahapan dalam penelitian karya ilmiah yang sangat penting karena berfungsi sebagai sarana utama untuk memperoleh informasi yang relevan, valid dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan penelitian dari seorang peneliti akan sangat ditentukan dengan ketepatan dalam pemilihan teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan. Adapun dalam konteks penelitian ini, teknik pengumpulan data yang utama adalah wawancara. Wawancara ini dilaksanakan secara langsung dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, Kepala Bidang dan

Staf Layanan, serta tiga orang pemustaka penyandang disabilitas guna menggali pengalaman, hambatan, dan pandangan mereka terhadap layanan perpustakaan. Adapun selain itu peneliti juga melengkapi data melalui dokumentasi dan telaah data sekunder yang tersedia di perpustakaan, sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih komprehensif dan mendalam.

3.8. Analisis Data yang Dipergunakan

Pada dasarnya analisis data merupakan salah satu tahapan yang krusial dalam suatu penelitian, karena melalui proses inilah peneliti dapat mengolah data mentak menjadi informasi yang bermakna. Adapun analisis ini dilakukan dalam rangka untuk memahami, menafsirkan serta menarik kesimpulan dari data yang telah diperoleh selama proses pengumpulan data berlangsung. Dengan adanya analisis ini, data yang semula hanya berupa catatan lapangan kemudian dapat disusun secara sistematis sehingga dapat menghasilkan temuan yang relevan dengan fokus penelitian.

Pada dasarnya, menurut Ismayani dalam Ahmad Fauzy (2022:9) analisis data merupakan suatu proses yang mencakup pemeriksaan pengolahan, pembersihan, bahkan hingga pemodelan data yang mana hal ini dilaksanakan dengan tujuan agar dapat menghasilkan informasi yang mampu memberikan arahan serta membantu peneliti dalam mengambil keputusan terkait permasalahan penelitian yang sedang dikaji.

Adapun menurut Syafrida Hafni Sahir (2021:37) analisis data merupakan data yang telah diolah sehingga menghasilkan informasi yang lebih mudah dipahami

oleh pembaca. Proses analisis ini mencakup pengelompokan, peringkasan hingga penyajian hasil olahan data yang pada akhirnya membentuk suatu kesimpulan penelitian.

Dalam pandangan lainnya, menurut Annita Sari, dkk (2023:44) analisis data kualitatif dapat dilakukan selama proses penelitian maupun setelah data terkumpul. Adapun tahapan utamanya adalah meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Berdasarkan dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan terkait analisis data ini, yaitu merupakan proses penting di dalam suatu penelitian yang memiliki fungsi untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang terstruktur, bermakna dan sesuai dengan tujuan penelitian. Melalui analisis data ini, peneliti dapat memahami makna yang terkandung di dalam data, lalu menemukan pola atau kecenderungan, serta menarik kesimpulan yang relevan dengan fokus penelitian.

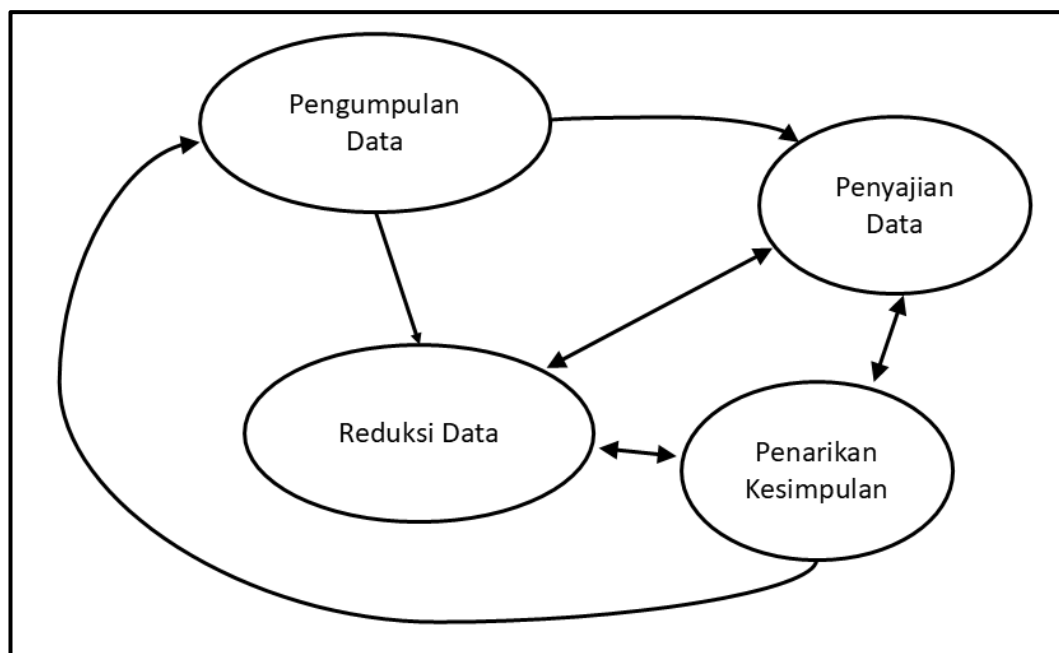
Adapun analisis data dalam konteks penelitian kualitatif ini adalah dengan menggunakan model analisis interaktif berdasarkan pendapat dari Miles & Huberman (1994:8) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara sesuai tema yang relevan.
2. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif untuk mempermudah pembacaan pola dan hubungan antar data.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian untuk memastikan kesesuaian temuan dengan fokus penelitian

Dengan menerapkan ketiga tahapan analisis ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena inklusivitas layanan perpustakaan di Kota Samarinda, khususnya dari perspektif pemustaka penyandang disabilitas.

Gambar 3.2
Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman



Sumber: Miles & Huberman, 1994.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Samarinda merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Timur sekaligus kota dengan jumlah penduduk terbesar di Pulau Kalimantan. Berdasarkan hasil Sensus Penduduk Tahun 2025 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Kota Samarinda mencapai 868.499 jiwa (**Samarindakota.bps.id**). Kota ini memiliki luas wilayah sekitar 718 km² dengan kondisi geografis yang didominasi oleh dataran bergelombang hingga berbukit, dengan ketinggian berkisar antara 10 hingga 200 meter di atas permukaan laut. Kota Samarinda dibelah oleh Sungai Mahakam yang berperan penting sebagai jalur transportasi utama serta pintu gerbang menuju wilayah pedalaman Kalimantan Timur melalui jalur sungai, darat maupun udara. Dengan luas wilayah yang hanya sekitar 0,56% dari total luas Provinsi Kalimantan Timur, Samarinda menjadi wilayah terkecil ketiga setelah Kota Balikpapan dan Kota Bontang. Secara geografis, Kota Samarinda terletak di wilayah khatulistiwa pada koordinat antara 0°21'–1°09' Lintang Selatan dan 116°15'–117°24' Bujur Timur. Adapun batas-batas wilayahnya adalah pada sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Muara Badak, Kabupaten Kutai Kartanegara, pada sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Muara Badak, Anggana dan Sanga-Sanga, Kabupaten Kutai Kartanegara, adapun pada sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara,

dan pada sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tenggarong Seberang dan Muara Badak, Kabupaten Kutai Kartanegara (**samarindakota.go.id**).

Berhubungan dengan hal ini, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya bagian dari Gambaran Umum Lokasi Penelitian berisi penjelasan mengenai kondisi tempat penelitian dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda yang beralamat di Jalan Kesuma Bangsa No. 5 Kelurahan Dadi Mulya, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Lokasi perpustakaan ini tergolong strategis karena berada di area pusat kota, tepat di tepi jalan raya sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, posisinya juga berhadapan langsung dengan Gedung Balai Kota sebagai pusat pemerintahan.

Pada awal berdirinya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda adalah berbentuk Taman Baca yang berada di bawah pengelolaan Cabang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur. Yang mana pengelolaan selanjutnya dialihkan kepada Wali Kota Madya Kepala Daerah Tingkat II Samarinda berdasarkan keputusan Gubernur Kalimantan Timur. Aset yang diserahkan berupa gedung Perpustakaan Umum beserta fasilitasnya yang berdiri di atas lahan seluas 3,000 m² di Jalan Kesuma Bangsa, Samarinda.

Serah terima tersebut dilaksanakan pada 16 Desember 1987 sekaligus menjadi tanda peresmian operasional Perpustakaan Umum Kota Madya Daerah Tingkat II Samarinda oleh Gubernur Kalimantan Timur. Sejak saat itu, pembiayaan serta pengelolaan perpustakaan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah Kota Madya Samarinda. Adapun dasar hukum pembentukan lembaga ini

didasarkan pada Surat Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 27485/Sekj/DPK/J/77 tanggal 26 Mei 1977 tentang Pembentukan Perpustakaan Umum Tingkat II, Surat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Timur Nomor 1677/V-Kesj/B-2/77 tanggal 11 Juli 1977, Surat Keputusan Wali Kota Madya Kepala Daerah Tingkat II Samarinda Nomor 54/SK/HK/1979 tanggal 13 Juni 1979 tentang Pembentukan Perpustakaan Umum Kota Madya Samarinda.

Pada periode 1987-1997 jabatan struktural di Perpustakaan Umum Kota Madya Samarinda berada pada tingkat eselon IVa dan Va. Melalui proses yang cukup panjang, serta adanya komitmen Pemerintah Daerah untuk memperkuat peran perpustakaan sebagai sumber informasi dan sarana pendidikan masyarakat, status kelembagaan perpustakaan kemudian diajukan ke Departemen Dalam Negeri agar memperoleh pengakuan resmi. Upaya tersebut membuahkan hasil dengan terbitnya Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061-256 Tahun 1995 pada 17 Oktober 1995 yang menetapkan pembentukan 75 Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota di Indonesia. Keputusan tersebut menjadi dasar diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 1996 mengenai pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Umum Kota Madya Samarinda. Sejak itu, struktur organisasinya bersifat definitif dengan pejabat struktural setingkat eselon IVa dan Va.

Pada 08 Oktober 1998, berdasarkan kapasitas, jenis perpustakaan, serta berbagai aset yang dimiliki, lembaga ini memperoleh Nomor Pokok Perpustakaan (NPP): 17.05.61.P.1020 tipe A, yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Daerah Kalimantan Timur atas nama Perpustakaan Nasional RI. Memasuki era otonomi

daerah tahun 2001, status perpustakaan ditingkatkan menjadi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah melalui Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 03 Tahun 2001, dengan fungsi yang mencakup bidang perpustakaan sekaligus kearsipan. Pada masa ini, jabatan Kepala Kantor setingkat eselon IIIa, sedangkan pejabat di bawahnya berada pada tingkat eselon IVa.

Adapun pada tahun 2004, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah digabung kembali menjadi UPTD Perpustakaan Daerah di bawah Dinas Pendidikan Kota Samarinda, sedangkan urusan Kearsipan dialihkan ke Badan Arsip Daerah, Diklat, dan Litbang Kota Samarinda. Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dilakukan penataan ulang struktur kelembagaan di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Berdasarkan Perda Kota Samarinda nomor 12 Tahun 2008, dibentuk kembali Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Samarinda.

Pada tahun 2016, perpustakaan resmi berdiri sendiri dan terpisah dari urusan kearsipan, menjadi Dinas Perpustakaan Kota Samarinda dengan status OPD tipe B, sebagaimana diatur dalam Perda Nomor 4 Tahun 2016 dan Perwali Nomor 43 Tahun 2016. Pada tahun 2021 melalui Perda Nomor 8 Tahun 2021, dua urusan perpustakaan dan kearsipan kembali digabungkan menjadi satu dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda dengan status tipe A yang diperkuat oleh Perwali Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja lembaga tersebut. Dengan mengikuti Visi dan Misi Walikota Samarinda, yaitu Visi “SAMARINDA MAJU, KALTIM MAJU. Maju (Mandiri, Adil, ber-Jaya, Unggul).” Dan Misi “(1) Sumber Daya Manusia,

mewujudkan sumber daya manusia (SDM) Samarinda yang unggul, berbudaya, dan berdaya saing, (2) Ekonomi Kota, mewujudkan ekonomi Samarinda yang inklusif, mandiri, dan berkelanjutan, (3) Infrastruktur, mewujudkan infrastruktur yang berkualitas dan berkelanjutan, (4) Lingkungan Kota, mewujudkan Samarinda layak huni melalui stabilitas kamtibmas, ketahanan sosial budaya dan ekologis, (5) Pemerintahan, mewujudkan tata kelola pemerintahan inovatif, responsif, dan adaptif yang integritas dan akuntabel.”

4.2. Keadaan Sumber Daya

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda memiliki total 89 pegawai yang terdiri atas 42 orang PNS, 9 orang P3K dan 38 orang tenaga Non ASN. Dari keseluruhan jumlah tersebut, terdapat 7 orang pejabat struktural, 8 orang pejabat fungsional pustakawan, orang pejabat fungsional arsiparis, serta 2 orang pejabat fungsional analis keuangan pusat dan daerah.

Secara organisasi, dinas ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dibantu oleh Sekretaris dan membawahi beberapa bidang, yaitu Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, Bidang Pengelolaan Kearsipan, serta Bidang Perlindungan, Penyelamatan, dan Perizinan Penggunaan Arsip. Masing-masing bidang memiliki kelompok jabatan fungsional sesuai dengan tugas dan kompetensinya. Struktur organisasi ini mengacu pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda.

4.3. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Walikota Samarinda Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, dinas ini memiliki tugas utama melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pengelolaan layanan, dan perlindungan bahan pustaka, bidang pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca, bidang pengelolaan kearsipan, dan bidang perlindungan, penyelamatan dan perizinan penggunaan arsip, serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun secara lebih khusus, pada Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka memiliki tanggung jawab dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang pengolahan koleksi, pelayanan, dan pelestarian bahan pustaka. Bidang ini melaksanakan berbagai kegiatan seperti penyusunan program kerja, pengadaan dan pengembangan koleksi, pengolahan bahan perpustakaan, serta pelaksanaan layanan sirkulasi, rujukan, literasi informasi dan layanan ekstensi seperti perpustakaan keliling. Selain itu, bidang ini juga berperan dalam pengembangan teknologi informasi perpustakaan termasuk pengelolaan *website*, jaringan, dan sistem otomasi.

Dalam aspek pelestarian, bidang ini bertanggung jawab melakukan konservasi dan alih media terhadap bahan perpustakaan termasuk naskah kuno, melalui kegiatan perawatan, restorasi, penjilidan, serta digitalisasi. Semua kegiatan

tersebut dilaksanakan dengan prinsip akuntabilitas melalui penyusunan laporan kinerja, pengendalian internal, serta pertanggungjawaban administratif sesuai dengan arahan pimpinan dan ketentuan peraturan yang berlaku.

4.4. Data Kunjungan Pemustaka Disabilitas

Berdasarkan data kunjungan pemustakan disabilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, khususnya pada Ruang Literasi Ramah Disabilitas (RELASI), tercatat bahwa selama periode Januari hingga Agustus 2025 terdapat aktivitas kunjungan yang melibatkan berbagai kelompok pengguna.

Tabel 4.2: Kunjungan Pemustaka Disabilitas Periode Januari – Agustus 2025

No.	Tanggal Kunjungan	Lokasi Ruang	Jumlah Anggota		Jumlah Non Anggota		Jumlah Rombongan (Personil)		Jumlah seluruhnya
			Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	
1	17/07/2025	Relasi (Ruang Literasi Ramah Disabilitas)			3	10			13
2	17/07/2025	Relasi (Ruang Literasi Ramah Disabilitas)	8	15					23
3	19/08/2025	Relasi (Ruang Literasi Ramah Disabilitas)					23	9	32
Jumlah			8	15	3	10	23	9	68

Sumber: Profil Dinas Perpustakaan Kota Samarinda, 2025

Kunjungan pertama adalah pada tanggal 17 Juli 2025, di mana total pengunjung mencapai 36 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 11 orang laki-laki dan 25 orang adalah perempuan, dan dari 23 orang tersebut adalah pemustaka disabilitas yang memiliki status keanggotaan di Perpustakaan. Dalam kunjungan lainnya yaitu pada tanggal 19 Agustus 2025, terdapat data menunjukkan bahwa ada berjumlah 32 pengunjung pemustaka disabilitas terdiri dari 23 orang laki-laki dan 9 diantaranya adalah perempuan, yang mana kunjungan mereka ini statusnya adalah sebagai kunjungan Rombongan (Personil). Total dari kunjungan pemustaka disabilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda selama periode Januari hingga Agustus 2025 adalah 68 orang.

Data ini juga memperlihatkan bahwa fasilitas literasi inklusif seperti Ruang Relasi memberikan akses bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan

perpustakaan secara aktif. Meskipun dapat dikatakan bahwa jumlah pengunjung disabilitas tidak terlalu besar dibandingkan dengan total pemustaka umum, kehadiran mereka menunjukkan adanya peningkatan kesadaran terhadap layanan yang ramah disabilitas. Secara umum, dapat dikatakan bahwa aktivitas kunjungan di ruang tersebut berlangsung secara periodik dan menandakan bahwa fasilitas ini dimanfaatkan tidak hanya secara individu, tetapi juga melalui kunjungan rombongan dari berbagai lembaga atau komunitas disabilitas.

4.5. Koleksi Disabilitas Pengadaan 2023 & 2025 (APBD)

Koleksi disabilitas perpustakaan ini merupakan wujud komitmen dalam menyediakan literatur yang inklusif dan mendukung kebutuhan edukasi masyarakat yang berkebutuhan khusus dan disabilitas. Adapun di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda dalam pengadaan koleksi untuk mendukung inklusivitas di perpustakaan, pengadaan koleksi dilakukan melalui APBD pada dua tahap utama, yaitu tahun 2023 dan 2025 dengan total 116 judul buku yang mencakup beragam aspek disabilitas.

Pada tahun 2023, perpustakaan mengakuisisi 66 judul buku yang berfokus pada panduan praktis bagi orang tua, guru dan pendidik, koleksi ini banyak membahas topik seperti strategi pembelajaran bagi anak dengan disleksia, autisme, ADHD, tunarungu, serta pendekatan pendidikan inklusif. Beberapa buku juga menyajikan kisah inspiratif dan motivasi bagi keluarga Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). Selain itu, tersedia pula buku cerita dalam huruf Braille untuk pembaca tunanetra. Adapun dalam data ditunjukkan bahwa penerbit seperti Familia dan

Relasi Inti Media mendominasi konten ini. Adapun kemudian pengadaan tahun 2025 menambahkan 50 judul dengan cakupan yang lebih luas, walaupun dapat dikatakan tidak semua secara khusus membahas disabilitas. Koleksi dari buku-buku tersebut juga telah dilengkapi dengan nomor panggil, memudahkan akses dan penelusuran, baik bagi pihak perpustakaan maupun pemustaka.

4.6. Penyajian Data Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan temuan yang diperoleh dari proses penelitian mengenai Inklusivitas Layanan Perpustakaan: Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Kota Samarinda. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda serta wawancara dengan pihak terkait, baik petugas maupun pemustaka disabilitas. Uraian berikut menyajikan hasil penelitian yang menggambarkan bagaimana pelaksanaan layanan inklusif diterapkan di perpustakaan tersebut, termasuk bentuk dukungan kebijakan, akses fisik, akses koleksi dan informasi, serta pengalaman nyata dalam pelayanan yang dialami oleh pemustaka disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda.

4.6.1. Kebijakan

Pada hakikatnya kebijakan menjadi dasar bagi setiap kegiatan yang dijalankan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, termasuk dalam memberikan layanan bagi pemustaka disabilitas. Melalui kebijakan ini, pihak

perpustakaan memiliki arah dan pedoman yang jelas untuk memastikan layanan dapat berjalan secara inklusif. Pada bagian ini, peneliti menggali informasi dari informan mengenai bentuk kebijakan yang diterapkan serta bagaimana kebijakan tersebut mendukung akses bagi pemustaka disabilitas.

- a. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** “Apakah ada kebijakan atau regulasi yang dimiliki terkait layanan inklusif bagi pemustaka disabilitas?”

Staf Layanan: “Apakah Bapak mengetahui adanya kebijakan atau aturan perpustakaan yang berkaitan dengan layanan inklusif bagi pemustaka disabilitas? Jika mengetahui, bagaimana kebijakan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari Anda?”

Pemustaka Disabilitas: “Apakah Bapak/Ibu mengetahui adanya kebijakan atau aturan khusus di perpustakaan yang berkaitan dengan layanan bagi pemustaka disabilitas?”

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, beliau mengatakan: “Ada, nah salah satu kebijakan kita adalah kemarin kan kita launching ruang literasi ramah disabilitas, di mana ruang itu kita siapkan dan kita desain untuk rekan-rekan yang disabilitas.” (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025).

Kemudian adapun hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, beliau menyampaikan:

“Ada, mengacu kepada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 5 ayat 3, pasal tersebut menegaskan supaya seluruh warga negara Indonesia berhak memperoleh layanan perpustakaan termasuk masyarakat disabilitas. Nah untuk implementasi dari kebijakan ini di perpustakaan kami menyediakan

koleksi adaptif seperti buku *Braille*, *audiobook* dan *e-book*, kami juga menyediakan fasilitas fisik yang ramah disabilitas seperti ada kursi roda, toilet disabilitas, ada ruang baca inklusif atau singkatan RELASI." (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025).

Adapun selanjutnya oleh Bapak Andri, S.Kom, sebagai staf layanan di Perpustakaan Kota Samarinda, beliau menyampaikan:

"Ya saya tau, kami di sini memang mendukung layanan inklusif bagi pemustaka disabilitas, itu juga sudah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan di Standar Nasional Perpustakaan (SNP). Jadi memang sudah jadi kewajiban perpustakaan untuk menyediakan akses informasi bagi semua kalangan tanpa diskriminasi. Untuk implementasinya di pekerjaan sehari-hari saya biasanya menerapkan dengan memberikan pelayanan yang ramah dan empatik kepada pemustaka disabilitas sesuai kebutuhan mereka." (Sumber: wawancara 22 Oktober 2025).

Kemudian hasil wawancara dari salah satu pemustaka disabilitas, Bapak Sumantera, pemustaka disabilitas tunadaksa, yaitu kondisi keterbatasan fisik pada sistem otot, tulang atau persendian beliau. Adapun beliau menyampaikan: "Baru-baru ini mengetahui, saya mulai menggunakan layanan di perpustakaan ketika muncul kebijakan di perpustakaan ini. Sebelumnya saya belum pernah, ketika belum ada kebijakan terkait inklusivitas untuk penyandang disabilitas saya belum pernah ke perpustakaan." (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Adapun hasil wawancara selanjutnya adalah bersama Bapak Budi Hardian, pemustaka disabilitas Tunanetra, yaitu kondisi fisik keterbatasan penglihatan, adapun beliau menyampaikan "Baru tahu mungkin sekitar 3 bulan yang lalu, waktu launching ruang khusus pemustaka disabilitas. Dan saya baru sempat mengunjungi perpustakaan ini saat kebijakan itu sudah diterapkan." (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Terakhir disampaikan oleh Ibu Rica Rahmi, pemustaka disabilitas Tunarungu, yaitu kondisi fisik keterbatasan pendengaran, selain itu beliau juga mengalami keterbatasan fisik untuk berbicara, oleh karena itu peneliti memperoleh keterangan melalui komunikasi menggunakan bahasa isyarat dengan bantuan oleh Bapak Sumantera (Suami Ibu Rica Rahmi). Adapun karena keterbatasan komunikasi tersebut, beliau menyampaikan secara singkat bahwa "Ya, saya menegetahui dari media sosial dan dari peraturan yang pernah diumumkan." (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

- b. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** "Sejak kapan Perpustakaan Kota Samarinda mulai secara serius memperhatikan dan mengembangkan layanan yang lebih inklusif terutama kepada pemustaka disabilitas? Dan menurut Bapak/Ibu, mengapa penting bagi perpustakaan untuk menghadirkan layanan yang inklusif bagi pemustaka disabilitas?"

Staf Layanan: "Sejak kapan Bapak mulai melayani pemustaka disabilitas di perpustakaan ini dan menurut Bapak apa yang mendorong perubahan menuju layanan yang lebih inklusif serta pentingnya bagi perpustakaan untuk menghadirkannya?"

Pemustaka Disabilitas: "Sejak kapan Bapak/Ibu mulai merasakan perhatian atau peningkatan layanan bagi pemustaka disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda? Menurut Bapak/Ibu, mengapa penting bagi perpustakaan untuk menyediakan layanan yang ramah dan mudah diakses oleh pemustaka disabilitas?"

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda beliau menyampaikan:

“Memulainya untuk memberikan akses itu sekitar 2 tahun yang lalu ketika perpustakaan ini dibangun telah memiliki akses untuk menuju gedung perpustakaan, tapi untuk kelengkapannya baru di tahun 2025 ini. Terkait penting atau tidaknya, menurut saya penting, karena yang pertama adalah amanah dari perpustakaan nasional, bahwa perpustakaan ini harus bersifat inklusivitas bagi seluruh lapisan masyarakat, baik sosial maupun keadaan fisik seseorang. Perpustakaan ini diharapkan bisa menjangkau segenap lapisan masyarakat dan kaum disabilitas ini sebenarnya adalah kelompok yang selama ini tidak terlalu menjadi target, padahal mereka juga harus kita sentuh dalam rangka partisipasi mereka dalam pembangunan. Artinya mereka harus dianggap bagian dari masyarakat kita yang memiliki hak untuk mengakses perpustakaan dalam rangka peningkatan intelektual serta kemampuan dalam literasi mereka. Intinya adalah kesetaraan.” (Sumber: wawancara. 13 Oktober 2025).

Selanjutnya hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, beliau menyampaikan:

“Saya baru menjabat di Dinas ini 1 tahun 7 bulan, dan saya lihat Perpustakaan Kota telah berkomitmen untuk menyediakan aksesibilitas penyandang disabilitas. Bulan Juli 2025 Perpustakaan melaunching (meluncurkan) RELASI yaitu Ruang Literasi Ramah Disabilitas. Pentingnya layanan inklusif bagi pemustaka disabilitas di perpustakaan bukan hanya soal akses fisik, tetapi juga menyangkut hak atas informasi, partisipasi sosial dan pemberdayaan yang setara. Nah hal ini didasarkan pada beberapa hal, seperti pemenuhan hak asasi dan keadilan sosial di mana informasi adalah hak dasar setiap warga negara, ya termasuk penyandang disabilitas.” (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025).

Adapun disampaikan juga hasil wawancara dengan Bapak Andri, S.Kom, sebagai Staf Layanan Perpustakaan Kota Samarinda, beliau menyampaikan:

“Saya mulai melayani pemustaka disabilitas dalam satu tahun terakhir. Perubahan menuju layanan inklusif ini muncul karena semakin meningkatnya perhatian terhadap hak-hak penyandang disabilitas. Maka dari itu, menurut saya, layanan inklusif sangat penting karena tidak semua pemustaka memiliki

kemampuan yang sama dalam mengakses informasi. Dengan menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, perpustakaan membantu mereka merasakan kenyamanan dan kemandirian dalam belajar. Selain itu, layanan inklusif juga membangun citra positif perpustakaan sebagai tempat yang peduli, terbuka dan menghargai perbedaan." (Sumber: wawancara, 22 Oktober 2025).

Dalam pandangan pemustaka disabilitas, oleh Bapak Sumantera, sebagai pemustaka disabilitas Tuna Daksa, beliau menyampaikan:

"Baru-baru ini saja, dan saya mulai menggunakan tahun ini juga, karena jujur saja pada tahun-tahun sebelumnya susah untuk menggunakan perpustakaan. Terkait pentingnya, ya penting, karena kan, perpustakaan ini bukan milik satu pihak saja, jadi kebijakan itu harus merata gitu untuk masyarakat, terutama kaum penyandang disabilitas, untuk memudahkan mengakses perpustakaan dan memudahkan mereka untuk membaca" (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Adapun hasil wawancara selanjutnya adalah bersama Bapak Budi Hardian, pemustaka disabilitas Tunanetra, yaitu kondisi fisik keterbatasan penglihatan, adapun beliau menyampaikan:

"Mungkin semenjak 2025 ini sudah sangat bagus progresnya. Kalau pentingnya, menurut saya, ya tentu penting. Karena sebetulnya kan yang menggunakan perpustakaan ini tidak terbatas yang non-disabilitas saja, jadi memang sudah seharusnya perpustakaan menyediakan fasilitas untuk teman-teman disabilitas, apalagi teman-teman disabilitas itu masih bersekolah atau berkuliah, siapa tahu mereka mau mencari referensi buku-buku tambah ilmu bisa di perpustakaan ini." (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Terakhir disampaikan oleh Ibu Rica Rahmi, pemustaka disabilitas Tunarungu, yaitu kondisi fisik keterbatasan pendengaran, selain itu beliau juga mengalami keterbatasan fisik untuk berbicara, oleh karena itu peneliti memperoleh keterangan melalui komunikasi menggunakan bahasa isyarat dengan bantuan oleh Bapak Sumantera (Suami Ibu Rica Rahmi). Adapun karena keterbatasan komunikasi tersebut, beliau menyampaikan secara singkat bahwa: "Iya saya baru merasakan di tahun ini juga. (Terkait penting atau tidaknya inklusivitas di perpustakaan) Penting,

iya, karena harus ada, demi kenyamanan bersama.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025). Adapun dapat diinterpretasikan bahwa jawaban tersebut menggambarkan bahwa Ibu Rica Rahmi menilai pentingnya layanan inklusif sebagai bagian dari upaya menciptakan kenyamanan dan kesetaraan dalam penggunaan fasilitas perpustakaan.

4.6.2. Aksesibilitas Fisik (*Physical Access*)

Pada dasarnya aksesibilitas fisik merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan layanan perpustakaan yang inklusif bagi pemustaka disabilitas. Aspek ini mencakup kemudahan dalam menjangkau dan menggunakan berbagai fasilitas yang tersedia di lingkungan perpustakaan. Pada bagian ini, peneliti menggali informasi dari *key* informan dan informan mengenai kondisi akses fisik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda atau Perpustakaan Kota Samarinda, akses fisik yang tersedia dan sejauh mana fasilitas yang ada telah mendukung kebutuhan pemustaka disabilitas

- a. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** “Menurut Bapak/Ibu, fasilitas fisik apa saja yang telah tersedia (yang sudah ada) untuk mendukung aksesibilitas pemustaka disabilitas? Dan fasilitas apa saja yang belum ada dan seharusnya ada di perpustakaan yang dibutuhkan pemustaka disabilitas?”

Staf Layanan: “Menurut Bapak, fasilitas fisik apa saja yang telah tersedia untuk mendukung aksesibilitas pemustaka disabilitas saat mereka datang

dan menggunakan layanan perpustakaan? Dan fasilitas apa saja yang belum ada namun seharusnya disediakan untuk membantu mereka?”

Pemustaka Disabilitas: “Menurut Bapak/Ibu, fasilitas fisik apa saja yang telah tersedia dan Bapak/Ibu gunakan saat berkunjung ke perpustakaan?

Dan fasilitas apa saja yang belum ada namun seharusnya ada untuk memudahkan akses Anda?”

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda beliau menyampaikan:

“Kalau yang pertama adalah jalur menuju layanan, ada jalur landai (*ramp*) khususnya untuk penyandang disabilitas yang tidak mampu berjalan, ada juga kursi roda bagi yang menggunakan kursi roda. Tapi kalau dibidang memadai, menurut saya masih kurang. Sementara ini selain jalur landai dan kursi roda, perangkat-perangkat lain seperti meja cuma ada satu, komputer juga masih kurang, Harusnya ke depannya ditambah lagi, misalnya meja tambahan kalau pengunjungnya banyak, terus tempat lesehan juga sekarang cuma bisa dua atau tiga orang saja. Jadi rencananya nanti kita mau kembangkan lagi dan tambah fasilitas yang lebih beragam.” (Sumbe: wawancara, 13 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, beliau menyampaikan:

“Fasilitas yang sudah tersedia seperti jalan landai (*ramp*), kursi roda, alat bantu dengar, toilet disabilitas, sama perangkat komputer. Tapi masih ada yang belum tersedia, yaitu *guiding block* (Petunjuk jalan khusus orang tunanetra) dan pegangan tangan di jalur landai (*ramp*). Itu sudah kita usulkan di rencana anggaran tahun 2026, semoga bisa direalisasikan.” (Sumber wawancara: 13 Oktober 2025)

Adapun hasil dari wawancara bersama Bapak Andri, S.Kom, terkait hal ini disampaikan bahwa:

“Menurut saya, fasilitas yang sudah ada itu kayak jalur landai di luar perpustakaan menuju pintu masuk buat pengguna kursi roda, terus ada pegangan tangan di area tangga, ruang baca juga mudah diakses karena ada di lantai satu. Kalau ada pemustaka disabilitas datang, biasanya kami bantu langsung, misalnya bantu cari buku atau arahkan ke tempat duduk yang nyaman. Tapi memang masih ada yang belum ada sih, kayak toilet khusus disabilitas, papan petunjuk, terus meja dan rak buku yang ketinggiannya bisa disesuaikan biar lebih gampang dijangkau.” (Sumber wawancara: 22 Oktober 2025)

Selanjutnya berdasarkan dari pandangan pemustaka disabilitas, oleh Bapak Sumantera, pemustaka disabilitas Tunadaksa bahwasanya beliau menyampaikan:

“Saya menggunakan jalur landai dan kursi roda. Alhamdulillah di tahun ini saya berterima kasih banget ke pemerintah, terutama ke perpustakaan, karena sudah berupaya menyediakan aksesibilitas fisik walaupun masih ada kekurangan. Kalau boleh saran, selain jalur landai (*ramp*) harusnya ada juga *lift*, karena saya pribadi kalau pakai *ramp* itu capek banget, ngos-ngosan sampai dalam perpustakaan (kelelahan hingga susah bernafas karena jalur landainya terlalu panjang dan menanjak). Terus harusnya juga ditambah pegangan tangan (di area jalur landai) biar lebih mudah.” (Sumber wawancara, 21 Oktober 2025)

Dalam pandangan lainnya, hasil wawancara bersama Bapak Budi Hardian, pemustaka disabilitas Tunanetra, beliau menyampaikan terkait hal ini:

“Saya sudah pakai fasilitas jalur landai (*ramp*) dan fasilitas komputer yang disediakan, dan di situ ada *audiobook* (Buku bersuara) juga. Tapi kalau boleh usul mungkin bisa ditambah fasilitas *guiding block* (Petunjuk jalan khusus tunanetra) supaya penyandang tunanetra kayak saya bisa lebih mudah masuk ke area perpustakaan tanpa harus selalu dibantu orang lain.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Terakhir disampaikan oleh Ibu Rica Rahmi, pemustaka disabilitas Tunarungu, yaitu kondisi fisik keterbatasan pendengaran, selain itu beliau juga mengalami keterbatasan fisik untuk berbicara, oleh karena itu peneliti memperoleh keterangan melalui komunikasi menggunakan bahasa isyarat dengan bantuan oleh Bapak Sumantera (Suami Ibu Rica Rahmi). Adapun berdasarkan interpretasi yang

disampaikan oleh Suami beliau, yaitu Bapak Sumantera, Ibu Rica Rahmi menyampaikan seperti berikut:

“Kalau dari pandangan saya, sudah ada ramp sama kursi roda. tapi toiletnya kayaknya belum siap buat teman-teman disabilitas. Terkait apa yang harus ditambahkan, mohon maaf saya juga baru pertama kali ke sini, tapi kalau menurut saya pribadi, sebaiknya ada papan petunjuk juga (Seperti papan yang ada gambarnya), dan kalau bisa disediakan alat bantu dengar biar komunikasi di perpustakaan lebih mudah" (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

b. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** “Selain dari fasilitas tersebut, apakah fasilitas lainnya misalnya seperti parkir khusus disabilitas ataupun ruang baca khusus sudah tersedia? Apakah kedepannya ada rencana peningkatan atau pemeliharaan fasilitas-fasilitas tersebut?”

Staf Layanan: “Selain dari fasilitas tersebut, apakah fasilitas lainnya misalnya seperti parkir khusus disabilitas ataupun ruang baca khusus sudah tersedia? Menurut Bapak, kira-kira apakah ke depannya ada rencana peningkatan atau pemeliharaan fasilitas dalam mendukung pelayanan bagi pemustaka disabilitas?”

Pemustaka Disabilitas: “Selain dari fasilitas tersebut, apakah fasilitas lainnya seperti parkir khusus disabilitas atau ruang baca khusus sudah tersedia dan membantu? Apakah Bapak/Ibu berharap ada peningkatan atau perbaikan fasilitas ke depannya?”

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda beliau menyampaikan:

“Nah sementara belum ada, untuk parkir penyandang disabilitas juga kami belum punya. Sebenarnya parkir kita udah luas, jadi mereka bisa parkir di mana aja, cuman memang seharusnya ada satu tempat khusus yang diberi warna atau tanda, biar masyarakat yang non-disabilitas tidak parkir di situ. Mestinya harus ada, tetapi untuk sekarang belum. Kalau jalur disabilitas sudah ada, seperti jalur landai (*ramp*), tetapi di dalam ruangan belum ada jalur pandu (*Guiding Block*). Jadi jika ada pemustaka disabilitas tunanetra, petugas harus memandu karena mereka belum bisa mandiri menuju tempat itu.” (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025).

Dalam pandangan lainnya, hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, beliau menyampaikan bahwa: “Saat ini untuk fasilitas ruang baca khusus penyandang disabilitas sudah tersedia. Ke depannya ada rencana peningkatan, terutama penambahan fasilitas atau aksesibilitas seperti *guiding block*.” (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025).

Adapun menurut Bapak Andri, S.Kom, sebagai staf layanan, beliau menyampaikan:

“Kalau parkir khusus untuk pemustaka disabilitas saat ini belum ada, mereka masih menggunakan area parkir umum yang sama, hanya saja biasanya mereka dibantu petugas jika memang membutuhkan pendampingan. Tapi saya lihat saat sudah semakin menyadai akan pentingnya layanan yang inklusif. Harapannya nanti bisa dikembangkan lagi, baik dari sisi fasilitas fisik maupun teknologi pendukung, agar perpustakaan ini benar-benar ramah dan inklusif untuk semua pengunjung.” (Sumber: wawancara, 22 Oktober 2025).

Adapun menurut pandangan pemustaka disabilitas tunadaksa, Bapak Sumantera, beliau menyampaikan pendapatnya:

"Iya, kalau soal fasilitas yang ada, kayak jalur landai (*ramp*) menurut saya terlalu panjang dan lumayan melelahkan untuk digunakan. Untuk toilet khusus disabilitas juga masih kurang, belum mendukung dan agak susah digunakan untuk saya. Walaupun demikian, keberadaannya tetap membantu. Kalau ruang baca udah ada dan menurut saya itu cukup membantu." (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Selain itu, adapun pandangan dari Bapak Budi Hardian, pemustaka disabilitas tunanetra, beliau menyampaikan pendapatnya:

"Menurut saya fasilitas yang ada sudah cukup memadai dan nyaman saja, hanya saja jika memungkinkan bisa ditingkatkan yang seperti sudah saya sampaikan sebelumnya, boleh menambahkan *guiding block* karena untuk kaum seperti kami tunanetra, *guiding block* sangatlah membantu. Tetapi jika dalam waktu dekat belum bisa direalisasikan, paling tidak bisa diupayakan agar ada petugas yang *standby* (berjaga) di luar area perpustakaan untuk membantu teman-teman disabilitas tunanetra untuk diarahkan." (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Selanjutnya disampaikan oleh Ibu Rica Rahmi, pemustaka disabilitas tunarungu, yang mana terjemahan bahasa isyarat dibantu oleh suami beliau, Bapak Sumantera, dari hasil terjemahan, Bapak Sumantera menyampaikan bahwa Ibu Rica Rahmi kurang lebih menyatakan pendapat: "Iya sudah tersedia, seperti toilet, meskipun seadanya, cuma ada pegangan tangan di dalamnya, belum ada toilet khusus disabilitas. Menurut saya sudah oke, tetapi mungkin ke depannya bisa ditambahkan *lift*, papan petunjuk, dan perbaikan untuk toilet tadi biar lebih mendukung lagi." (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

4.6.3. Aksesibilitas Koleksi dan Informasi (*Collection and Information Access*)

Akses terhadap koleksi dan informasi merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan yang inklusif bagi pemustaka disabilitas. Aspek ini berkaitan dengan sejauh mana pengguna, khususnya penyandang disabilitas, dapat dengan mudah memperoleh, membaca dan memanfaatkan berbagai koleksi serta informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Pada bagian ini, peneliti menelusuri pandangan dari *key informan* dan *informan* mengenai ketersediaan serta kemudahan akses terhadap koleksi dan informasi di Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, termasuk sejauh mana fasilitas dan layanan yang ada telah mendukung kebutuhan pemustaka disabilitas dalam mengakses sumber informasi tersebut.

- a. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** “Jenis koleksi khusus apa saja yang tersedia untuk pemustaka disabilitas, dan bagaimana perpustakaan memastikan bahwa koleksi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka?”

Staf Layanan: “Jenis koleksi khusus apa saja yang biasanya digunakan atau dicari oleh pemustaka disabilitas (misalnya *braille*, *audiobook*, *digital audio books*, atau video dengan *subtitle*)? Dan bagaimana perpustakaan memastikan koleksi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka?”

Pemustaka Disabilitas: “Jenis koleksi khusus apa saja yang biasanya Bapak/Ibu gunakan atau butuhkan di perpustakaan (misalnya buku *braille*, *audiobook*, *digital audio books*, atau video dengan *subtitle*)? Apakah koleksi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?”

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda beliau menyampaikan:

“Sementara ini ada buku *braille* (buku teks bertekstur khusus tunanetra) dan *audiobook*, ada juga komputer yang bisa digunakan oleh penyandang tunanetra. Kalau disabilitas yang hanya fisik, kami tidak menyediakan buku khusus karena mereka masih bisa memakai koleksi umum yang ada. Menurut saya, untuk sementara ini sudah cukup, mengingat jumlah pemustaka disabilitas masih sedikit. Tapi ya tetap perlu ada penambahan ke depan.” (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, beliau menyampaikan:

“Saat ini koleksi yang tersedia di Perpustakaan Kota Samarinda meliputi buku *braille*, *audiobook* dan *e-book* (Buku elektronik). Untuk memastikan koleksi tersebut sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas, kami sudah bekerja sama dengan Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Kota Samarinda yang menaungi seluruh penyandang disabilitas di sini, serta melakukan survei kepada masyarakat untuk mengetahui kebutuhan mereka.” (Sumber wawancara: 13 Oktober 2025)

Adapun pendapat lainnya disampaikan oleh Bapak Andri, S.Kom, sebagai Staf Layanan di Perpustakaan Kota Samarinda, beliau mengatakan bahwa:

“Biasanya koleksi yang digunakan oleh pemustaka disabilitas itu seperti buku *braille* untuk tunanetra dan *audiobook* atau digital *audiobook* bagi yang kesulitan membaca teks cetak. Kami memastikan koleksi itu sesuai dengan kebutuhan mereka lewat komunikasi langsung dengan pemustaka disabilitas, kami juga memastikan lewat kuesioner umpan balik dan koordinasi dengan lembaga atau komunitas disabilitas.” (Sumber, wawancara, 22 Oktober 2025).

Dalam pandangan pemustaka disabilitas, melalui hasil wawancara bersama Bapak Sumantera, pemustaka disabilitas tunadaksa, beliau menyampaikan: “Kalau untuk kondisi saya, yang mana disabilitas saya fisik di kaki, saya tidak perlu koleksi khusus. Saya bisa pakai buku-buku umum seperti pemustaka umum lainnya.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Adapun pendapat lainnya disampaikan oleh pemustaka disabilitas tunanetra, yaitu Bapak Budi Hardian, beliau menyampaikan:

“Kalau saya sudah menggunakan komputer di perpustakaan, saya lebih menggunakan *audiobook* yang disediakan daripada buku *braille*, karena saya pribadi belum terlalu mahir untuk membaca buku *braille*, cukup lambat saat membaca. Menurut saya, buku-buku dan *audiobook* yang ada itu kebanyakan masih seputar novel. Mungkin bisa ditambah koleksi yang lebih ke ilmu pengetahuan atau umum, jangan hiburan saja. Untuk sekarang masih belum

mencukupi, jadi saya harap bisa dilengkapi lagi dengan koleksi yang lebih beragam.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Terakhir adalah pandangan yang disampaikan oleh pemustaka disabilitas tunarungu, yaitu Ibu Rica Rahmi, adapun hasil wawancara tersebut menggunakan bahasa isyarat melalui terjemahan dari Suami beliau yaitu Bapak Sumantera, hasil terjemahan dari wawancara menyebutkan bahwa:

“Karena ini pertama kali saya ke sini, saya belum tahu pasti sudah memadai atau belum. Tapi dari yang saya lihat, mungkin perlu ditambah buku-buku isyarat yang lebih lengkap. Di perpustakaan Jakarta fasilitasnya lebih memadai, karena tidak semua tunarungu bisa berbicara. Ada yang sejak lahir memang tidak pernah berbicara sama sekali, jadi buku isyarat itu penting dan seharusnya dilengkapi.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

b. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** “Apa saja teknologi bantu yang disediakan perpustakaan? Selain teknologi bantu yang sudah ada, teknologi bantu apa lagi yang menurut Bapak/Ibu dapat membantu pemustaka disabilitas dalam mengakses informasi di perpustakaan?”

Staf Layanan: “Apa saja teknologi bantu yang tersedia di perpustakaan untuk membantu pemustaka disabilitas mengakses informasi? Selain teknologi yang sudah ada, teknologi bantu apa lagi yang menurut Bapak dibutuhkan?”

Pemustaka Disabilitas: “Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan teknologi bantu yang disediakan perpustakaan? Selain yang sudah ada, apakah ada teknologi bantu lain yang Bapak/Ibu harapkan untuk membantu mengakses informasi di perpustakaan?”

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda beliau menyampaikan:

“Seperti yang sudah saya sampaikan sebelumnya, di perpustakaan ini sudah ada teknologi bantu berupa *audiobook* yang bisa diakses lewat komputer khusus untuk penyandang tunanetra. Tapi selain itu, untuk sementara belum ada teknologi bantu lainnya. Menurut saya, penyandang disabilitas perlu juga difasilitasi dengan teknologi berbasis internet yang bisa bersuara, bukan hanya *audiobook* yang tersimpan di komputer. Misalnya aplikasi atau sistem komputer bicara yang memungkinkan mereka untuk mencari informasi atau menggunakan komputer dengan hanya suara, jadi mereka bisa lebih mandiri. Karena sekarang ini yang bisa bersuara hanya *audiobook* nya saja, belum keseluruhan.” (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, beliau menyampaikan:

“Teknologi bantu yang sudah ada antara lain *audiobook*, *e-book*, dan alat bantu dengar. Tapi menurut saya, yang sangat dibutuhkan terutama bagi penyandang disabilitas netra adalah komputer yang dilengkapi dengan pembaca layar, *keyboard* braille serta komputer bicara atau *speech-enabled PC*. Jadi komputer itu bisa membaca teks dan instruksi lewat suara, sehingga membantu mereka mengakses informasi secara mandiri..” (Sumber wawancara: 13 Oktober 2025)

Adapun pendapat lainnya disampaikan oleh Bapak Andri, S.Kom, sebagai Staf Layanan di Perpustakaan Kota Samarinda, beliau mengatakan bahwa:

“Saat ini perpustakaan sudah punya beberapa teknologi bantu sederhana, misalnya komputer dengan akses internet bisa dipakai untuk membuka koleksi digital dan *audiobook*, serta *headset* untuk mendengarkan *audiobook*. Tapi menurut saya masih banyak yang perlu ditambah. Misalnya perangkat atau aplikasi pembesar layar untuk pengguna dengan gangguan penglihatan ringan, *software* atau aplikasi pembaca layar seperti JAWS atau NVDA untuk tunanetra, perangkat *braille display* supaya teks digital bisa dibaca dalam bentuk braille, aplikasi *text to speech* untuk yang kesulitan membaca teks dan juga tablet dengan fitur aksesibilitas seperti pengaturan huruf besar atau kontras tinggi. Teknologi tersebut sangat penting supaya pemustaka

disabilitas bisa mengakses informasi secara mandiri dan setara dengan pemustaka lainnya.” (Sumber, wawancara, 22 Oktober 2025).

Dalam pandangan pemustaka disabilitas, melalui hasil wawancara bersama Bapak Sumantera, pemustaka disabilitas tunadaksa, beliau menyampaikan: “Ya kalau untuk saya pribadi, teknologi digital tidak terlalu saya perlukan. Tapi menurut saya akan lebih bagus kalau fasilitasnya bisa lebih mendukung teman-teman tunarungu. buat saya sendiri sih kurus roda sudah cukup membantu, selebihnya sudah aman.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Adapun pendapat lainnya disampaikan oleh pemustaka disabilitas tunanetra, yaitu Bapak Budi Hardian, beliau menyampaikan:

“Saya biasa pakai *audiobook* dan komputer. Untuk buku braille, karena saya belum terlalu lancar membacanya, jadi saya jarang pakai. Saya lebih nyaman dengan *audiobook*. Tapi saya harap ke depan bisa ditambahkan aplikasi *screen reader*, biar kami yang tunanetra bisa menggunakan komputer secara mandiri tanpa harus terus bergantung pada petugas.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Terakhir adalah pandangan yang disampaikan oleh pemustaka disabilitas tunarungu, yaitu Ibu Rica Rahmi, melalui terjemahan dari Suami beliau yaitu Bapak Sumantera, hasil terjemahan dari wawancara menyebutkan bahwa:

“Saya menggunakan alat bantu dengar, dan menurut saya itu sudah cukup membantu. Tidak perlu ditambah lagi. Tapi mungkin bisa dilengkapi dengan papan petunjuk (papan digital maupun non-digital) di sekitar lingkungan perpustakaan biar kami bisa lebih mudah mengakses informasi dan mencari koleksi.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

4.6.4. Pelayanan Berkualitas dan Kompetensi SDM (*Service Quality*)

Pada dasarnya, di dunia pelayanan publik, pelayanan yang berkualitas dan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang inklusif bagi pemustaka disabilitas.

Aspek ini tidak hanya berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat, tetapi juga dengan sikap yang tepat juga, empati dan pemahaman mereka terhadap kebutuhan khusus pemustaka disabilitas. Pada bagian ini, peneliti menelusuri pandangan dari *key* informan dan informan mengenai kualitas pelayanan serta kompetensi petugas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda atau Perpustakaan Kota Samarinda.

- a. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** “Bagaimana cara Bapak/Ibu memastikan staf memiliki sikap interaksi dan keterampilan komunikasi yang baik dalam melayani pemustaka disabilitas agar sesuai dengan kebutuhan mereka?”

Staf Layanan: “Bagaimana Bapak biasanya berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka disabilitas saat memberikan layanan agar komunikasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka?”

Pemustaka Disabilitas: “Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan petugas perpustakaan saat menggunakan layanan? Apakah petugas memberikan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan Anda?”

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda beliau menyampaikan:

“Memang sudah pernah dilaksanakan pelatihan bahasa isyarat untuk melayani mereka yang tunarungu dan tunawicara. Tapi menurut saya, pelatihan yang dilakukan satu atau dua kali itu masih kurang. Harusnya dilakukan secara berulang agar hasilnya lebih maksimal. Selain pelatihan komunikasi lewat bahasa isyarat, staf juga perlu diberi pelatihan sikap dan cara berinteraksi dengan pemustaka disabilitas. Jadi walaupun ada staf yang

belum mahir menggunakan bahasa isyarat, setidaknya mereka bisa tetap melayani dengan improvisasi dan empati yang baik." (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, beliau menyampaikan:

“Untuk memastikan staf memiliki sikap dan keterampilan yang baik dalam melayani pemustaka disabilitas, perpustakaan perlu menerapkan pendekatan berkelanjutan dan berbasis empati. Kami juga sudah bekerja sama dengan IKAT (Ikatan Kebersamaan Anak Tuli Samarinda) untuk memberikan pelatihan dasar pelayanan bagi penyandang disabilitas. Dengan cara itu, staf bisa memahami langsung bagaimana cara berinteraksi yang tepat sesuai kebutuhan masing-masing.” (Sumber wawancara: 13 Oktober 2025)

Dalam pandangan langsung oleh Staf Layanan yaitu adalah Bapak Andri, S.Kom, beliau menyampaikan bahwa:

“Kalau saya pribadi memang belum terlalu sering melayani pemustaka disabilitas, tapi saya tahu pentingnya komunikasi yang empati dan setara. Biasanya saya berusaha mendengarkan dengan baik, berbicara dengan jelas tanpa meninggikan suara dan menyesuaikan cara komunikasi sesuai kebutuhan mereka. Misalnya kalau dengan pemustaka tunarungu saya menuliskan informasi di kertas atau mengetik di ponsel supaya mudah dimengerti. Kalau dengan pemustaka tunanetra, saya menjelaskan secara lisan dan mendeskripsikan arah atau lokasi rak buku dengan jelas supaya mereka bisa mengikuti.” (Sumber: wawancara, 22 Oktober 2025).

Selanjutnya adalah hasil wawancara dalam pandangan dari pemustaka disabilitas, diawali oleh Bapak Sumantera, pemustaka disabilitas tunadaksa, beliau menyampaikan: “Ya, mereka kalau berbicara itu sopan dan ramah. Kalau saya tanya sesuatu mereka cepat tanggap dan langsung membantu. Pokoknya pelayanannya ramah dan baik.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Pendapat lainnya disampaikan oleh Bapak Budi Hardian di dalam wawancara, berikut adalah hasil wawancara: “Sejauh ini sangat bagus, karena saya merasa

sangat dibantu. Petugasnya membantu dan mengarahkan, termasuk waktu saya mau pilih buku digital di komputer. Jadi sejauh ini pelayanan mereka sangat memuaskan menurut saya.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Adapun pendapat terakhir disampaikan oleh Ibu Rica Rahmi di dalam hasil wawancara ini, beliau adalah pemustaka disabilitas tunarungu, adapun berdasarkan hasil terjemahan dari Suami beliau, Bapak Sumantera, adapun yang disampaikan adalah: “Menurut saya petugas sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan saya.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober). Dapat diinterpretasikan bahwa maksud beliau adalah pelayanan yang diberikan saat beliau masuk ke lingkungan perpustakaan maupun di dalam perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan beliau sebagai pemustaka disabilitas tunarungu.

- b. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** “Di perpustakaan ini, apakah ada *Standard Operating Procedure* (SOP) khusus untuk melayani pemustaka disabilitas? Jika ada, apakah SOP tersebut mudah dipahami dan diimplementasikan oleh staf?”

Staf Layanan: “Menurut Bapak, apakah terdapat *Standard Operating Procedure* (SOP) khusus dalam melayani pemustaka disabilitas? Jika ada, apakah SOP tersebut mudah dipahami dan membantu Bapak dalam pelaksanaan tugas?”

Pemustaka Disabilitas: “Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas perpustakaan sudah bekerja sesuai SOP? Seperti memahami kebutuhan khusus yang Bapak/Ibu miliki? Bagaimana sikap mereka dalam memberikan pelayanan?”

Berdasarkan dari hasil wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda beliau menyampaikan:

“Terkait dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP), setahu saya saat ini belum ada SOP khusus, baik yang tertulis maupun terpajang. Untuk pelayanan umum seperti pembuatan kartu anggota, pencarian koleksi dan kegiatan pelayanan lainnya, prosedurnya masih sama dengan pemustaka umum. Namun menurut saya sebaiknya dibuat SOP khusus, terutama dalam pemanfaatan ruang disabilitas agar penggunaannya sesuai peruntukan. Jangan sampai ruang tersebut digunakan oleh pemustaka umum dan menimbulkan kekacauan. Jadi ya, SOP yang mengatur hal-hal seperti itu sangat diperlukan.” (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025)

Selanjutnya hal yang serupa juga disampaikan dari hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, beliau menyampaikan:

“Saat ini, SOP yang diterapkan bagi pemustaka disabilitas masih sama dengan SOP bagi pengunjung lainnya. Misalnya dalam hal pembuatan kartu anggota, peminjaman buku atau penggunaan fasilitas, semuanya masih mendapatkan perlakuan yang sama dengan masyarakat umum.” (Sumber wawancara: 13 Oktober 2025)

Dalam pandangan langsung oleh Staf Layanan yaitu adalah Bapak Andri, S.Kom, beliau menyampaikan bahwa:

“Sejauh ini memang belum ada SOP khusus yang mengatur layanan bagi pemustaka disabilitas. Kami masih berpedoman pada prinsip pelayanan prima dan kesetaraan akses informasi. Dalam praktiknya, kami berupaya memberikan pelayanan dengan empati, kesopanan dan kesiapan membantu. Menurut saya, keberadaan SOP khusus akan sangat membantu karena dapat menjadi panduan resmi dan seragam bagi seluruh petugas. Agar pelayanan dapat diberikan secara lebih profesional, sistematis dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka disabilitas.” (Sumber: wawancara, 22 Oktober 2025).

Selanjutnya adalah hasil wawancara dalam pandangan dari pemustaka disabilitas, diawali oleh Bapak Sumantera, pemustaka disabilitas tunadaksa, beliau menyampaikan: “Menurut saya, petugas sudah bekerja sesuai SOP. Mereka selalu

menyapa dan menanyakan kebutuhan saya dengan ramah, sehingga pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang saya butuhkan.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Pendapat lainnya disampaikan oleh Bapak Budi Hardian di dalam wawancara, berikut adalah hasil wawancara:

“Saya merasa petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP karena mereka melayani dengan sangat ramah dan detail. Misalnya ketika saya menanyakan koleksi *audiobook*, petugas dengan sabar membacakan satu per satu judul yang tersedia. pelayanan seperti ini sangat membantu dan membuat saya puas.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Adapun pendapat terakhir disampaikan oleh Ibu Rica Rahmi di dalam hasil wawancara ini, beliau adalah pemustaka disabilitas tunarungu, adapun berdasarkan hasil terjemahan dari Suami beliau, Bapak Sumantera, adapun yang disampaikan adalah:

“Menurut saya, pelayanan yang diberikan memang sudah baik dan ramah, tetapi masih ada kendala dalam berkomunikasi, terutama penggunaan bahasa isyarat. Mungkin ke depannya dapat diadakan pelatihan bagi petugas agar kami, khususnya pemustaka tunarungu, dapat lebih mudah menyampaikan kebutuhan kami.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober).

Dapat diinterpretasikan bahwa maksud beliau adalah pelayanan yang diberikan saat beliau masuk ke lingkungan perpustakaan maupun di dalam perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan beliau sebagai pemustaka disabilitas tunarungu.

4.6.5. Faktor Pendukung dan Penghambat

Pada bagian ini, peneliti menggali informasi dari para informan mengenai berbagai faktor yang mendukung serta menghambat penyelenggaraan layanan

inklusif bagi pemustaka disabilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda atau Perpustakaan Kota Samarinda..

- a. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** “Faktor-faktor apa saja yang menurut Bapak/Ibu mendukung terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini? Bagaimana faktor-faktor tersebut membantu dalam pelaksanaan layanan bagi pemustaka disabilitas?”

Staf Layanan: “Faktor-faktor apa saja yang menurut Bapak mendukung terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini? Bagaimana faktor-faktor tersebut membantu Bapak dalam mengakses layanan dan fasilitas di perpustakaan?”

Pemustaka Disabilitas: “Faktor-faktor apa saja yang menurut Bapak/Ibu mendukung terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini? Bagaimana faktor-faktor tersebut membantu Bapak/Ibu dalam mengakses layanan dan fasilitas di perpustakaan?”

Berdasarkan dari wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, beliau menyampaikan:

“Kalau menurut saya, faktor utama adalah komitmen, komitmen dari pimpinan dan kepada seluruh karyawan, artinya apakah kita memang serius untuk memberikan layanan kepada kaum disabilitas ini, nah kalau sudah ada komitmen ini kita akan mudah seperti membuat aturannya dan pembelian pengadaan fasilitasnya, dengan komitmen ini kita dapat menuju satu titik yang kita sepakati.” (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025).

Selanjutnya hal yang serupa juga disampaikan dari hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, beliau menyampaikan:

Beliau menyampaikan bahwa ada beberapa faktor pendukung, yang pertama adalah Komitmen Kelembagaan dan kebijakan Inklusif, beliau mengatakan "Adanya regulasi nasional seperti UU No. 08 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mendorong perpustakaan untuk menerapkan prinsip inklusif. Selain itu, terdapat kerja sama dengan PPDII Kota Samarinda dalam mendukung kebijakan tersebut." Yang kedua beliau menyampaikan Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas Staf, "Staf yang telah mengikuti pelatihan inklusi lebih siap menghadapi kebutuhan beragam pemustaka disabilitas. Pelatihan yang melibatkan komunitas disabilitas membantu staf memahami pendekatan komunikasi yang sesuai, penggunaan teknologi bantu dan etika pelayanan." Yang ketiga, beliau menyampaikan faktor Ketersediaan teknologi dan Fasilitas Aksesibilitas, disampaikan bahwa "Tersedianya *audiobook* dan *e-book* serta adanya aksesibilitas fisik lainnya seperti *ramp*, toilet disabilitas, pegangan tangga dan kursi roda." Dan yang terakhir, yang keempat adalah faktor pendukung berupa Sikap Inklusif dan Empati dari Staf, menurut beliau "Sikap ramah, sabar dan adaptif dari staf sangat menentukan kenyamanan pemustaka disabilitas. Ketika staf menunjukkan kesediaan untuk membantu, pemustaka merasa dihargai dan diterima." (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025).

Selanjutnya, hal yang kurang lebih serupa disampaikan oleh Staf Layanan,

Bapak Andri, S.Kom, beliau menyampaikan:

"Faktor-faktor yang mendukung terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan antara lain, dukungan dari pimpinan dan kebijakan lembaga, misalnya komitmen untuk menyediakan fasilitas ramah disabilitas dan mendorong pegawai bersikap inklusif. Ketersediaan sarana dan prasarana, seperti jalur landai, toilet disabilitas, koleksi *braille*, atau *audiobook*, yang membantu pemustaka disabilitas mengakses layanan secara mandiri. Sikap dan empati pustakawan atau petugas, yang menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana ramah dan nyaman bagi semua pemustaka. Kerja sama dengan lembaga atau komunitas penyandang disabilitas, agar perpustakaan bisa mengetahui kebutuhan mereka secara langsung. Pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan inklusif. Faktor-faktor tersebut membantu saya dalam memberikan pelayanan karena dengan adanya dukungan fasilitas, kebijakan, dan pemahaman yang baik, saya bisa lebih mudah menyesuaikan pendekatan terhadap pemustaka disabilitas baik dari segi komunikasi, pendampingan, maupun pemenuhan kebutuhan informasi mereka." (Sumber: wawancara, 22 Oktober 2025).

Dalam pandangan dari pemustaka disabilitas, yaitu Bapak Sumantera, pemustaka disabilitas Tunadaksa, beliau menyampaikan:

“Faktor pendukung adalah upaya pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi pemustaka disabilitas dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan, upaya mereka untuk berkomunikasi dan menyuarakan hak kami, adalah hal yang mendukung. Walaupun tidak begitu maksimal dan perlu diupayakan lebih lanjut lagi dan perlu dikomunikasikan lebih baik lagi, tetapi upaya yang diberikan telah mendukung.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Selanjutnya dalam pendapat yang disampaikan dari hasil wawancara bersama

Bapak Andri Hardian, pemustaka disabilitas Tunanetra, beliau menyampaikan:

“faktor pendukung, kesadaran perpustakaan untuk teman-teman disabilitas ini sangat membantu dalam mengakses perpustakaan, jadi kami bisa punya kesempatan bersama untuk bisa memiliki ilmu pengetahuan, karena kan buku itu jendela dunia, jadi teman-teman disabilitas bisa berkembang lebih baik lagi. Jadi jika perpustakaan bisa lebih mendukung lagi, maka teman-teman disabilitas bisa lebih sering berkunjung ke perpustakaan.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Terakhir terkait faktor pendukung ini berdasarkan hasil wawancara bersama

Ibu Rica Rahmi, pemustaka disabilitas Tunarungu, beliau menyampaikan salah satu faktor pendukung yang ada adalah seperti:

“Sudah adanya buku-buku yang mengajarkan bahasa isyarat dan fasilitas fisik lainnya untuk pemustaka disabilitas, hal-hal tersebut cukup membantu dalam mengakses perpustakaan dan membuat kami nyaman karena kami merasa dilibatkan, walaupun masih ada ruang untuk dikembangkan lagi.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Ungkapan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Ibu Rica Rahmi menanggapi positif terhadap perkembangan yang ada dari perpustakaan untuk menuju perpustakaan yang inklusif, meskipun beliau menyampaikan perlunya beberapa aspek yang bisa dikembangkan lagi, tetapi upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dan perpustakaan telah memberikan para pemustaka disabilitas termasuk beliau, kenyamanan dan rasa dilibatkan.

b. **Kepala Dinas dan Kepala Bidang:** “Hambatan apa saja yang menurut Bapak/Ibu paling menghambat terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini, dan bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasinya?”

Staf Layanan: “Hambatan apa saja yang menurut Bapak paling menghambat dalam pelaksanaan layanan bagi pemustaka disabilitas, dan bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasinya?”

Pemustaka Disabilitas: “Hambatan apa saja yang menurut Bapak/Ibu paling menghambat dalam mengakses layanan di perpustakaan ini, dan bagaimana sebaiknya hambatan tersebut diatasi?”

Berdasarkan dari wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd, sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, beliau menyampaikan:

“Menurut saya hambatan, kembali lagi ke komitmen, adapun faktor lainnya ya seperti biaya atau anggaran, karena ya untuk sarana dan prasarana, termasuk koleksi dan semacamnya, kemudian kemampuan staf dalam memberikan pelayanan dan kompetensinya, ya anggaran. Jadi yang pertama adalah hambatan yang utama adalah anggaran.” (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025).

Selanjutnya hal yang serupa juga disampaikan dari hasil wawancara bersama Ibu Dewi Astuti Anggreini, S.Sos., M.Si, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka, beliau menyampaikan:

Faktor yang pertama adalah minimnya anggaran dan prioritas kebijakan, menurut beliau "Layanan inklusif belum menjadi prioritas dalam alokasi anggaran dan program kerja. Ketergantungan pada proyek dan hibah membuat layanan tidak berkelanjutan." Adapun beliau memberikan saran solusi seperti, "Berkolaborasi dengan Perangkat Daerah lain untuk dapat menerapkan/memasukkan inklusivitas dalam program kerja Perangkat Daerah." Selanjutnya, faktor penghambat yang kedua, beliau mengatakan,

"Penyandang disabilitas belum sepenuhnya berpartisipasi berkunjung ke perpustakaan." Adapun solusinya beliau mengatakan, "Mengadakan MoU dengan PPDI dan melibatkan komunitas mereka ke dalam agenda kegiatan perpustakaan." Beliau juga menambahkan agar dapat lebih berupaya dalam, "Mengadakan sosialisasi terkait perpustakaan.." (Sumber: wawancara, 13 Oktober 2025).

Selanjutnya adapun pendapat yang lebih detail terkait faktor pengambat ini, yaitu disampaikan oleh Staf Layanan, Bapak Andri, S.Kom, beliau menyampaikan bahwa:

“Beberapa hambatan yang sering ditemui dalam pelaksanaan layanan bagi pemustaka disabilitas antara lain, keterbatasan fasilitas fisik, seperti belum tersedianya jalur landai di semua area, tidak adanya *guiding block*, atau toilet khusus disabilitas. Minimnya koleksi dan teknologi bantu, misalnya bahan bacaan *braille*, *audiobook*, atau perangkat pembaca layar (*screen reader*) yang masih terbatas. Kurangnya pelatihan petugas, sehingga belum semua pegawai memiliki pemahaman atau kemampuan berinteraksi dengan pemustaka disabilitas secara optimal. Kurangnya sosialisasi dan kerja sama dengan komunitas disabilitas, sehingga kebutuhan spesifik mereka belum sepenuhnya teridentifikasi. Upaya yang bisa dilakukan antara lain, mengusulkan peningkatan fasilitas fisik dan teknologi bantu melalui perencanaan anggaran tahunan. Mengadakan pelatihan atau bimbingan teknis bagi pustakawan tentang pelayanan inklusif. Menjalin kerja sama dengan lembaga atau komunitas disabilitas, agar layanan lebih sesuai kebutuhan mereka. Meningkatkan empati dan kesadaran petugas untuk selalu ramah, sabar, dan terbuka terhadap perbedaan.” (Sumber: wawancara, 22 Oktober 2025).

Dalam pandangan dari pemustaka disabilitas, yaitu Bapak Sumantera, pemustaka disabilitas Tunadaksa, beliau menyampaikan:

“Faktor penghambat, sebenarnya sih tidak ada sebenarnya, dari sisi informasi tidak ada, tapi dari fasilitas seperti yang saya sudah sampaikan mungkin hambatannya seperti kurang begitu memadai, tidak ada *lift* dan tidak ada pegangan di *ramp* (jalur landai), tapi selebihnya untuk pelayanan dan informasi sudah aman, hanya di fasilitas fisik saja perlu ditingkatkan dan dilengkapi lagi.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Selanjutnya dalam pendapat yang disampaikan dari hasil wawancara bersama Bapak Budi Hardian, pemustaka disabilitas Tunanetra, beliau menyampaikan:

“Faktor penghambat, selama ini saya rasa belum ada faktor yang menurut saya menghambat. Tapi ya ada waktu saya berkunjung ke perpustakaan, di depan tidak ada yang *standby* sehingga saya membutuhkan beberapa waktu untuk dilayani, karena adanya keterbatasan penglihatan ini kan membuat pergerakan jadi terbatas, saya takutnya kalau saya main masuk saja takutnya salah tempat, jadi bisa menjadi salah satu hambatan. Mungkin bisa harus ada satu layanan resepsionis yang selalu *standby*..” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Terakhir terkait faktor pendukung ini berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Rica Rahmi, pemustaka disabilitas Tunarungu, beliau menyampaikan salah satu faktor pendukung yang ada adalah seperti:

“Menurut saya faktor penghambatnya adalah pemerintah masih kurang peka, harusnya menurut saya, kami para disabilitas harus lebih diperhatikan karena kami bagian dari masyarakat juga. Untuk perpustakaan sendiri, kurangnya kemampuan staf layanan dalam menggunakan bahasa isyarat menyebabkan adanya kendala komunikasi, kurangnya papan petunjuk atau banner yang bisa memberi arahan kepada pemustaka disabilitas, dan masih terbatasnya buku yang dalam bentuk bahasa isyarat untuk tuna rungu.” (Sumber: wawancara, 21 Oktober 2025).

Berdasarkan dari wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan layanan inklusif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda tidak terlepas dari adanya komitmen kelembagaan, dukungan kebijakan, serta sikap empati dari para petugas dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka disabilitas. Meskipun demikian masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana prasarana dan belum optimalnya pelatihan berkelanjutan bagi pegawai.

4.7. Pembahasan

Pada bab ini, peneliti membahas hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan terkait Inklusivitas Layanan Perpustakaan: Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas Di Perpustakaan Kota Samarinda. Analisis dilakukan berdasarkan data

yang dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi selama penelitian berlangsung. Pembahasan ini difokuskan pada sejauh mana kebijakan, fasilitas fisik, fasilitas koleksi dan informasi, serta kualitas pelayanan dan SDM yang tersedia telah mendukung kebutuhan pemustaka disabilitas, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan hambatan dalam penerapan layanan perpustakaan yang inklusif.

4.7.1. Kebijakan

Kebijakan merupakan serangkaian keputusan yang dibuat oleh pemerintah atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu dalam rangka untuk mengatasi persoalan publik. Adapun kebijakan tidak hanya berbentuk peraturan tertulis tetapi juga mencakup tindakan, program, maupun keputusan strategis yang berlandaskan kewenangan formal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda telah menunjukkan adanya komitmen terhadap penyediaan layanan inklusif bagi pemustaka disabilitas. Kebijakan ini berlandaskan pada regulasi nasional, yang menegaskan bahwa seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas, berhak memperoleh akses yang setara terhadap layanan perpustakaan.

Implementasi kebijakan inklusif tersebut diwujudkan melalui berbagai langkah nyata, seperti peluncuran Ruang Literasi Ramah Disabilitas (RELASI) yang didesain untuk mendukung kebutuhan pemustaka disabilitas, penyediaan koleksi adaptif berupa buku *braille*, *audiobook* dan *e-book*, serta penyediaan

fasilitas fisik yang ramah disabilitas, termasuk jalur landai dan kursi roda. Upaya ini mencerminkan perhatian serius dari pihak perpustakaan terhadap hak dan kenyamanan pemustaka disabilitas dalam mengakses informasi. Selain itu, kebijakan ini juga diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan sehari-hari oleh staf, yang berupaya memberikan layanan secara empati dan menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi masing-masing pemustaka. Sikap ini mencerminkan penerapan nilai inklusivitas bukan hanya dalam bentuk fasilitas fisik tetapi juga dalam interaksi sosial di lingkungan perpustakaan.

Dari sisi pengguna, beberapa pemustaka disabilitas menyatakan bahwa mereka mulai mengetahui adanya kebijakan layanan inklusif ini setelah diluncurkannya ruang RELASI. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tersebut memiliki dampak yang nyata terhadap peningkatan partisipasi dan minat pemustaka disabilitas untuk kembali mengakses layanan perpustakaan. Meski demikian, masih diperlukan sosialisasi yang lebih luas agar seluruh masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, dapat mengetahui dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

4.7.2. Aksesibilitas Fisik (*Physical Access*)

Dalam Standar *Checklist* IFLA, akses fisik merupakan aspek pertama yang menentukan apakah penyandang disabilitas dapat masuk dan memanfaatkan perpustakaan secara setara. Aksesibilitas fisik ini meliputi desain gedung yang ramah disabilitas, keberadaan jalur landai (*ramp*), pintu otomatis, *lift* dengan tombol *braille*, pencahayaan memadai, ruang baca yang luas, hingga ketersediaan

toilet khusus disabilitas, dan lain-lain. tanpa akses fisik yang memadai, penyandang disabilitas akan terhambat sejak awal sebelum menikmati koleksi maupun layanan perpustakaan.

Aspek aksesibilitas fisik merupakan salah satu fondasi utama dalam penyelenggaraan layanan inklusif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda. Aksesibilitas tidak hanya dimaknai sebagai keberadaan fasilitas semata, melainkan juga sebagai wujud nyata dari komitmen lembaga terhadap prinsip kesetaraan bagi seluruh pemustaka, termasuk penyandang disabilitas.

Dalam konteks ini, kemampuan perpustakaan menyediakan sarana yang memungkinkan setiap individu untuk mengakses informasi tanpa hambatan menjadi indikator penting dari kualitas pelayanan publik yang inklusif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, perpustakaan telah berupaya menghadirkan berbagai fasilitas fisik yang mendukung kebutuhan pemustaka disabilitas. Beberapa di antaranya meliputi jalur landai (*ramp*), kursi roda, pegangan tangga, toilet khusus disabilitas, serta ruang baca yang dirancang lebih mudah diakses. Upaya ini mencerminkan adanya orientasi kelembagaan terhadap prinsip universal design, yaitu penyediaan fasilitas yang dapat digunakan oleh semua orang, tanpa memandang perbedaan kemampuan fisik.

Meskipun demikian, hasil wawancara dengan para informan mengindikasikan bahwa ketersediaan fasilitas tersebut masih belum sepenuhnya menjawab kebutuhan di lapangan. Jalur *ramp* yang dinilai terlalu panjang dan menanjak, keterbatasan jumlah meja, serta area lesehan, serta belum tersedianya *guiding block* bagi penyandang tunanetra, pegangan tangan untuk di jalur landai

dan penunjuk arah bagi penyandang tunarungu menunjukkan bahwa akses fisik di perpustakaan masih bersifat parsial. Pemustaka dengan disabilitas tertentu masih membutuhkan pendampingan petugas untuk menjangkau area tertentu yang berarti kemandirian mereka belum sepenuhnya terfasilitasi.

Adapun di sisi lain, pihak perpustakaan menyadari adanya keterbatasan tersebut dan telah menginisiasi langkah-langkah perbaikan, salah satu bentuknya adalah rencana penambahan *guiding block*, parkir khusus disabilitas, *toilet* khusus serta pengembangan ruang baca disabilitas yang diusulkan dalam rencana anggaran tahun mendatang. Langkah ini memperlihatkan adanya kesadaran institusional bahwa pelayanan inklusif merupakan proses yang berkelanjutan dan memerlukan evaluasi berkala agar mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat.

4.7.3. Aksesibilitas Koleksi dan Informasi (*Collection and Information Access*)

Dalam Standar *Checklist* IFLA, perpustakaan wajib memastikan bahwa koleksi dan informasi yang tersedia dapat diakses oleh semua jenis disabilitas. Hal ini mencakup penyediaan koleksi dalam format alternatif, seperti buku *braille*, *audiobook*, *e-book* dengan *fitur text to speech*, serta materi dengan dukungan bahasa isyarat. Selain itu, katalog daring harus ramah terhadap perangkat pembaca layar (*screen reader*) dan teknologi bantu lainnya. Dengan demikian, penyandang disabilitas dapat memperoleh informasi secara mandiri tanpa bergantung pada orang lain dan setara dengan pemustaka lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, Perpustakaan Kota Samarinda telah menyediakan beberapa jenis koleksi adaptif seperti buku *braille*, *audiobook* dan *e-*

book yang ditujukan bagi pemustaka dengan keterbatasan penglihatan atau tunanetra. Koleksi ini memberikan alternatif bagi pemustaka disabilitas untuk tetap memperoleh informasi tanpa bergantung pada bahan bacaan cetak pada umumnya.

Meskipun demikian, ketersediaan koleksi tersebut masih terbatas dan belum sepenuhnya mencakup kebutuhan informasi pemustaka disabilitas yang beragam. Sebagian besar bahan yang tersedia masih berfokus pada bacaan umum dan hiburan, sementara kebutuhan akan koleksi yang bersifat edukatif dan pengembangan diri masih belum terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan koleksi adaptif masih berada pada tahap awal dan belum merata di semua jenis subjek bacaan.

Selain hal tersebut, perpustakaan juga menyediakan saran teknologi seperti komputer dengan koleksi digital dan perangkat *audio*, namun berdasarkan pengguna, pemanfaatannya masih bergantung pada bantuan petugas perpustakaan. Belum tersedianya perangkat bantu seperti *screen reader*, *braille display*, *braille keyboard*, maupun sistem komputer bicara (*text to speech*) membuat pemustaka disabilitas, khususnya tunanetra belum dapat mengakses informasi secara maksimal dan mandiri. Kondisi ini memperlihatkan bahwa upaya penyediaan akses informasi di perpustakaan masih memerlukan peningkatan dalam hal kemandirian pengguna serta keberagaman bahan pustaka yang ditawarkan.

4.7.4. Pelayanan Berkualitas dan Kompetensi SDM (*Service Quality*)

Dalam Standar *Checklist* IFLA, kualitas layanan menjadi faktor penentu keberhasilan inklusivitas perpustakaan. Pustakawan tidak hanya dituntut mampu mengoperasikan teknologi bantu, tetapi juga memiliki pemahaman dan sikap inklusif

dalam melayani pemustaka penyandang disabilitas. Hal ini mencakup kemampuan berkomunikasi dengan ramah, empati, serta keterampilan mengenali kebutuhan khusus pengguna. tanpa dukungan sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas fisik maupun koleksi yang sudah disediakan tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Pelayanan berkualitas dan kompetensi SDM menjadi tulang punggung dalam mewujudkan layanan perpustakaan yang inklusif bagi pemustaka disabilitas. Berdasarkan temuan di lapangan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda telah menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya peningkatan kapasitas staf, yang diwujudkan melalui inisiatif pelatihan bahasa isyarat dan kolaborasi dengan organisasi disabilitas setempat. Walaupun demikian, efektivitas upaya ini masih terkendala oleh sifat pelatihan yang tidak konsisten dan tidak berkelanjutan (sebagaimana yang disampaikan oleh beberapa informan), sehingga belum sepenuhnya membangun kompetensi yang memadai bagi staf dalam menghadapi keragaman kebutuhan disabilitas.

Adapun di tingkat operasional, staf layanan telah mengembangkan pendekatan komunikasi yang improvisasional dan berorientasi pada empati, seperti penggunaan alat bantu tulisan atau penjelasan lisan yang detail. Meskipun pendekatan ini mendapat apresiasi dari pemustaka, yang menilai sikap staf ramah dan responsif, tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa ketiadaan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus, menyebabkan adanya variasi-variasi kualitas layanan antar staf dan ketergantungan pada inisiatif individu. Hal ini menimbulkan adanya kerentanan dalam konsistensi layanan, terutama ketika menghadapi

disabilitas yang kompleks, seperti tunarungu yang memerlukan kemampuan bahasa isyarat, karena tidak bisa dijamin bahwa semua tunarungu bisa membaca tulisan.

Adapun di sisi lain, pemustaka disabilitas umumnya merasakan pelayanan yang memuaskan dari aspek sikap dan kesiapan menolong, meski ada beberapa yang mengakui masih terdapat beberapa kendala seperti komunikasi dengan penyandang tunarungu. Kondisi ini kembali lagi yang mengindikasikan bahwa tanpa SOP yang terstandarisasi, layanan inklusif belum sepenuhnya terjamin dari aspek efektivitas dan kesetaraan.

Dapat dikatakan bahwa keberadaan SOP khusus tersebut tidak hanya penting sebagai panduan teknis, melainkan juga dapat dijadikan sebagai bentuk komitmen dari pihak kelembagaan dalam rangka untuk dapat memastikan dan menjamin dari adanya keberlanjutan layanan inklusif di tengah keterbatasan kompetensi individual di perpustakaan.

4.7.5. Faktor Pendukung

Keberhasilan penyelenggaraan layanan inklusif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda didorong oleh beberapa faktor kunci, di antaranya adalah komitmen kelembagaan yang kuat dari jajaran pimpinan dan staf. Komitmen ini diwujudkan melalui kebijakan yang mendukung inklusivitas, serta didorong oleh adanya regulasi nasional yang menjadi landasan hukum. Selain itu, kerja sama dengan organisasi disabilitas lokal telah membantu perpustakaan dalam memahami kebutuhan pemustaka disabilitas secara lebih mendalam. Dukungan sarana dan

prasarana seperti jalur landai atau *ramp*, toilet disabilitas, dan koleksi bahan pustaka alternatif turut menjadi faktor pendukung yang signifikan.

Adapun di tingkat operasional, kapasitas staf yang terus ditingkatkan melalui pelatihan serta sikap empati yang ditunjukkan dalam interaksi sehari-hari menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pemustaka disabilitas.

4.7.6. Faktor Penghambat

Dalam sisi lainnya, di balik berbagai dukungan yang ada, perwujudan layanan inklusif masih menghadapi sejumlah kendala. Tantangan utama berasal dari keterbatasan anggaran yang berdampak pada pengadaan fasilitas fisik yang lebih memadai, seperti *guiding block*, *lift*, tempat parkir dan papan petunjuk *visual* serta pegangan pada jalur landai. Di sisi lain, kompetensi staf dalam berkomunikasi dengan pemustaka tunarungu masih perlu ditingkatkan, mengingat kemampuan bahasa isyarat yang belum merata dan memadai.

Adapun disampaikan bahwa minimnya partisipasi aktif penyandang disabilitas dalam memanfaatkan layanan perpustakaan juga menjadi penghambat, yang antara lain disebabkan oleh kurangnya sosialisasi. Selain itu, ketiadaan petugas yang *standby* di luar lingkungan perpustakaan maupun di area resepsionis turut menyulitkan akses awal pemustaka disabilitas, khususnya bagi yang tunanetra.

Secara keseluruhan, meskipun komitmen dan kebijakan inklusif telah menjadi fondasi yang kuat, implementasi layanan masih perlu didukung oleh alokasi anggaran yang lebih memadai, peningkatan kapasitas staf secara

berkelanjutan serta langkah strategis untuk mendorong partisipasi aktif penyandang disabilitas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan judul "Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda).", dapat disimpulkan secara umum bahwa, layanan inklusif telah diimplementasikan melalui kebijakan yang berlandaskan regulasi nasional, penyediaan fasilitas fisik dasar, koleksi informasi adaptif terbatas dan pelayanan SDM yang berorientasi empati, walaupun demikian, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan beragam pemustaka disabilitas secara optimal. Dalam mendukung kesimpulan tersebut, berikut dijabarkan sesuai tujuan penelitian dan fokus penelitian:

1. Layanan inklusif telah diwujudkan melalui beberapa aspek, diantaranya adalah seperti:
 - a. Dalam kebijakan, layanan inklusif telah diimplementasikan melalui komitmen kebijakan yang didukung regulasi nasional seperti Undang-undang Nomor 08 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Kebijakan ini diwujudkan dalam bentuk ruang RELASI (Ruang Literasi Ramah Disabilitas) serta penyediaan fasilitas fisik dasar dan koleksi adaptif.
 - b. Dalam aspek aksis fisik, perpustakaan telah menyediakan fasilitas fisik dasar seperti jalur landai, toilet disabilitas dan kursi roda.

Meskipun fasilitas yang disediakan sudah mencukupi. Namun aksesibilitas fisik masih bersifat parsial, atau dalam artian hanya terbatas mencukupi untuk salah satu jenis pemustaka disabilitas saja, sedangkan pemustaka disabilitas seperti Tunanetra dan Tunarungu belum direpresentasikan secara maksimal, seperti dengan kurangnya *guiding block, lift*, pegangan pada *ramp* dan parkir khusus, dan papan penunjuk *visual*, sehingga pemustaka disabilitas masih membutuhkan pendampingan dan belum dapat menggunakan perpustakaan secara mandiri.

- c. Dalam aspek akses koleksi dan informasi, perpustakaan telah menyediakan koleksi adaptif seperti buku *braille*, *audiobook* dan *e-book*, dan pemustaka disabilitas menyampaikan kesan yang cukup baik dengan inisiatif kesediaan yang telah diberikan, namun ketersediaannya masih terbatas dan belum didukung oleh teknologi bantu seperti *screen reader*, *braille display* atau *text-to-speech software*. Koleksi juga belum mencakup kebutuhan edukatif secara menyeluruh.
- d. Dalam aspek kualitas layanan dan kompetensi SDM, perpustakaan telah memberikan pelayanan yang baik ditandai dengan sikap empatik dan responsif staf. Namun hal tersebut masih bergantung pada inisiatif individu karena belum adanya SOP khusus. Komunikasi dengan pemustaka tunarungu masih menjadi kendala akibat kemampuan bahasa isyarat yang belum merata.

2. Adapun dalam konteks faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian "Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda)." Sebagai berikut:

- a. Faktor pendukung dalam hal ini meliputi komitmen kelembagaan yang kuat dari pimpinan dan staf, landasan regulasi nasional yang mendorong implementasi kebijakan yang inklusif, kerja sama dengan organisasi disabilitas (PPDI dan IKAT) dalam pengembangan kapasitas staf dan *feedback*, ketersediaan fasilitas dasar dan koleksi informasi adaptif, serta sikap empati dan kesiapan menolong dari staf layanan yang menciptakan lingkungan yang nyaman.
- b. Adapun faktor penghambat dalam hal ini berupa keterbatasan anggaran yang mempengaruhi kelengkapan fasilitas fisik dan teknologi bantu khusus, belum meratanya kompetensi staf dalam berkomunikasi dengan pemustaka tunarungu, minimnya partisipasi aktif penyandang disabilitas akibat kurangnya sosialisasi, ketiadaan petugas yang *standby* di luar area perpustakaan dan area resepsionis yang menyulitkan akses awal pemustaka tunanetra, serta belum adanya SOP khusus yang menjamin konsistensi dan standarisasi layanan inklusif.

5.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian mengenai "Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda)." di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, peneliti mengajukan beberapa saran atau rekomendasi untuk dapat dipertimbangkan kepada pihak yang peneliti sebut di bawah ini:

1. Bagi pemerintah Kota Samarinda

Meningkatkan alokasi anggaran, terkhususnya untuk layanan inklusif bagi hak-hak disabilitas, yang akan dikelola dan diimplementasikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda sesuai kebutuhan teknis di lapangan.

2. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda)

Mengembangkan program jemput bola atau perpustakaan keliling yang secara rutin mengunjungi sekolah luar biasa (SLB) dan pihak komunitas disabilitas seperti PPDI dan IKAT, dengan membawa buku *braille*, *audiobook* serta perangkat teknologi bantu sesuai kebutuhan. Hal ini dilaksanakan dengan tujuan untuk membangun citra positif melalui pendekatan yang proaktif ini, agar menumbuhkan minat kunjungan langsung ke perpustakaan dari pemustaka disabilitas. Selain itu, disarankan agar dibentuk tim layanan disabilitas yang bertugas di resepsionis untuk mendampingi pemustaka sejak kedatangan, disertai pelatihan berjenjang bahasa isyarat dan komunikasi inklusif yang melibatkan komunitas disabilitas sebagai pelatih. Adapun fasilitas

perpustakaan hingga ke ruang RELASI juga perlu dilengkapi *guiding block*, papan petunjuk visual dan penataan ulang untuk navigasi mandiri, serta dioptimalkan sebagai ruang privat yang nyaman khusus bagi pemustaka disabilitas.

3. Bagi Komunitas Disabilitas dan Organisasi Terkait

Berperan aktif sebagai trainer dalam pelatihan staf perpustakaan dan berkolaborasi dalam pengembangan platform informasi layanan disabilitas. Selain itu, membantu dalam sosialisasi layanan yang tersedia kepada anggota komunitas disabilitas lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- ADE HERYANA, 2019, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat*, Jakarta.
- AHMAD ADIL. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*. GET PRESS INDONESIA, Padang.
- AHMAD FAUZI, dkk, 2022, *Metodologi Penelitian*, Penerbit Pena Persada, Banyumas.
- ANDI PRASTOWO, 2016. *Memahami Metode-Metode Penelitian Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- ANNITA SARI, dkk, 2023, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, Penerbit Angkasa Pelangi, Jayapura.
- ELVA RAHMAH. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi (1st ed.)*. Prenadamedia Group.
- FATHOR RASYID, 2022, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori, Metode, Dan Praktek*, Penerbit IAN Kediri Press.
- FENTI HIKMAWATI, 2020, *Metodologi Penelitian Edisi 1 Cetakan 4*, Penerbit Rajawali Pers, Depok.
- HARDANI, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, Yogyakarta.
- HUSAINI USMAN & PURNOMO SETIADY AKBAR. 2017, *Metodologi Penelitian Sosial Edisi Ketiga*, Bumi Aksara. Jakarta.
- ISHAK SALIM & M, JONI YULIANTO. 2021. *Memantau Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas*. BAPPENAS, KSP DAN JPODI.
- LEXY J. MOLEONG. 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- LISDA RAHAYU, dkk. 2015. *Layanan Perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- M, SIDIK PRIADANA & DENOK SUNARSI, 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Pascal Books, Tangerang.

- MATTHEW B. MILES & A. MICHAEL HUBERMAN. 1994. *Qualitative Data Analysis Second Edition*. SAGE Publications, London.
- NANCY BOLT, dkk. 2024. *IFLA Guidelines for Making Libraries Accessible for People with Disabilities*. IFLA, The Hague.
- RIFA'I ABUBAKAR, 2021, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Penerbit SUKA-Pers, Yogyakarta.
- SITI FADJARAJANI, 2020, *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*, Penerbit Ideas Publishing, Gorontalo.
- SUGIYONO. 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- SULAIMAN SAAT & SITTI MANIA. 2020. *Pengantar Metodologi Penelitian (Panduan Bagi Peneliti Pemula)*. Pusaka Almaida, Gowa.
- SYAFRIDA HAFNI SAHIR, 2021, *Metodologi Penelitian*, Penerbit KBM Indonesia, Medan.
- V. WIRATNA SUJARWENI, 2021, *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan mudah dipahami*, Penerbit PustakaBaruPress, Yogyakarta

Jurnal:

- ATIKAH NUR AINI YUMNA, dkk. 2023. *Aksesibilitas di Grhatama Pustaka berdasarkan perspektif inklusi penyandang disabilitas (Sebuah kajian perpustakaan inklusif)*. *Libraria: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12(2), 2023. <http://dx.doi.org>
- I. O. PETROVA & YE. S. HORB. 2024. *Library as A Space for Inclusivity and Dialogue: Experience of Transforming Polish Libraries on the Border of Centuries. University Library at a New Stage of Social Communications Development*. *Conference Proceedings*, 2024(9), 264–272. https://doi.org/10.15802/unilib/2024_314515
- FATMAWATI, A. RAKIB. 2013. *Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate)*. 2(4).
- JOANNE KAEDING. 2017. *Public Libraries and Access for Children with Disabilities and Their Families: A Proposed Inclusive Library Model*. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(2), 96–115. <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1298399>

Dokumentasi:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Fasilitas Akses Terhadap Ciptaan bagi Penyandang Disabilitas.

Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2023 tentang Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Permohonan Izin Penelitian



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO: 0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 02 Oktober 2025

Nomor : 416/UWGM-FISIP/AK/X/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL)
Kota Samarinda
Di-
Tempat

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, menerangkan bahwa:

Nama : Murozah
N P M : 2263201089
Program Studi : Administrasi Publik
Rencana Penelitian : 02 Oktober 2025 s/d 02 Desember 2025

Bermaksud melakukan Penelitian Skripsi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, untuk memperoleh data-data Skripsi dalam rangka penyelesaian studi, dengan judul :

"INKLUSIVITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN (STUDI KASUS PENGALAMAN PEMUSTAKA DISABILITAS DI KOTA SAMARINDA)"

Berkaitan dengan hal tersebut, mohon dengan hormat kiranya dapat memberikan **Surat Rekomendasi Penelitian** bahwa yang bersangkutan dapat melakukan penelitian skripsi di tempat tujuan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik demi terwujudnya kemajuan belajar bagi mahasiswa khususnya dan pendidikan pada umumnya disampaikan terima kasih.


Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P
NIK. 023.070.326

Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : fisip@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi**

Kampus Biru UWGM
Gedung C Lantai 1
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Lampiran 2: Izin Penelitian KESBANGPOL



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat Jalan Balaikota No. 27 Telepon (0541) 733033 Fax (0541) 741429
Samarinda (Kalimantan Timur) Kode Pos 75121
<http://Kesbangpol.samarindakota.go.id/> Email : kesbangpol.samarindakota@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

200.1.4.12/ 1336/300.05

A. Dasar :

1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : SD 6/2/12 tanggal 5 Juli 1972 tentang Kegiatan Riset dan Survey diwajibkan melapor diri kepada Gubernur, Kepala Daerah atau Pejabat ditunjuk;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda;
5. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 120 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda;

B. Menimbang :

Surat dari Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Nomor : 416/UWGM-FISIP/AK/X/2025 Tanggal : 02 Oktober 2025
Perihal : Permohonan Izin Penelitian.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda, memberikan Rekomendasi Kepada :

- A. Nama / Obyek : **MUROZAH**
B. NPM : 2263201089
C. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
D. Jabatan / Tempat / Identitas :

Mahasiswa/, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Alamat : Jl. K. H Wahid Hasyim No. 28 Rt.08 Samarinda 75119, NIK: 6472056108700006, Hp :081333379963

E. Untuk...



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSrE, BSSN



Balai
Sertifikasi
Elektronik



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat Jalan Balaikota No. 27 Telepon (0541) 733033 Fax (0541) 741429
Samarinda (Kalimantan Timur) Kode Pos 75121
<http://Kesbangpol.samarindakota.go.id/> Email : kesbangpol.samarindakota@gmail.com

E. Untuk

1. Melaksanakan Penelitian Dengan Judul "**Inklusivitas Layanan Perpustakaan
(Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Kota Samarinda)**"

2. Lokasi Penelitian :

- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda

3. Waktu Lama Penelitian : 3 (Tiga) Bulan

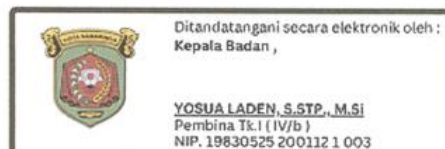
4. Status Penelitian : Baru

Ketentuan bagi Pemegang Rekomendasi Penelitian :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah kegiatan;
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud;
3. **Setelah Penelitian selesai agar menyampaikan 1 (satu) eksemplar laporan Kepada Walikota Samarinda Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda;**

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Samarinda, 07 Oktober 2025



Unduh DOKUMEN ASLI di <https://ttev2.samarindakota.go.id> dengan

#ID DOK : 18F04-2025-16-60-300-05

Tembusan :

1. Wali kota Samarinda (sebagai laporan);
2. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda;
3. Yang Bersangkutan;
4. Arsip;



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSRf, BSSN



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Lampiran 3: Surat Balasan Penelitian dari Tempat Penelitian



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Kesuma Bangsa Nomor 5, Kota Samarinda Kalimantan Timur Kodepos 75121
<https://perpustakaankearsipan.samarindakota.go.id> email: dispursip.smr@gmail.com

Samarinda, 14 Oktober 2025

Nomor : 400.14.5.4/1329/100.16
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Kesediaan Penerimaan
Mahasiswa Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
di
Samarinda

Sebagai tindak lanjut surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, nomor: 416/UWGM-FISIP/AK/X/2025, tanggal 2 Oktober 2025 tentang Permohonan Izin Penelitian, berkenaan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menerima Mahasiswa di bawah ini untuk melakukan penelitian dan pengambilan data sebagai bahan penyelesaian skripsi.

nama : Murozah
NPM : 2263201089
program studi : Administrasi Publik

Demikian disampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Perpustakaan
dan Kearsipan Kota Samarinda,



Erham Yusuf, M.Pd.
Pembina Utama Muda IV/c
NIP 196808181998021004

Lampiran 4: Kartu Konsultasi Skripsi Pembimbing Pertama



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MUROZAH
 NPM : 2263201089
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing I : Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP
 Judul Skripsi :

Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Kota Samarinda)

Dosen Pembimbing (I)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	16/9/25	Judul Ok		
2.	25/9/25	konsul ke Pembimbing 2, cek penulisan. tunjuk wawan dan penulisan		
3.	29/9/25	perbaikan penulisan huruf put. 2-		

Telp : (0541) 4121117
 Fax : (0541) 736572
 Email : uwigama@uwgm.ac.id
 Website : uwgm.ac.id

Kampus unggul, widyakewirausahaan, gemilang, dan mulia

Kampus Biru UWGM
 Rektorat – Gedung B
 Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.01
 Samarinda 75119

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4.	2/25/10	Ok. perbaikan layout		
5	8/25/10	layout pinda layout		
6.	10/10/25	kurang data 2, perbaikan data, layout & gambar hasil.		
7.	20/10/25	perbaikan pinda		
8	25/11/25	Siapkan persyaratan layout & pinda		
9.	5/12/25	Acc jilid		

Lampiran 5: Kartu Konsultasi Skripsi Pembimbing Kedua



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

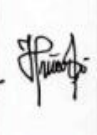
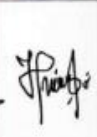
Nama Mahasiswa : MUROZAH
 NPM : 2263201089
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing II : AHMAD YANI, S.Sos., M.Si.
 Judul Skripsi :

Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Kota Samarinda)

.....

Dosen Pembimbing (II)

.....

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	10/25/19	Revisi Judul. Lengkap Bab I II III		
2.	25/25/19	Revisi Gambar foto. Latar belakang. Pendahuluan. Daftar Pustaka.		
3.	29/25/19	-Pendahuluan. -Pendahuluan. -Pendahuluan. -Pendahuluan.		

Telp : (0541) 4121117
 Fax : (0541) 736572
 Email : uwigama@uwgm.ac.id
 Website : uwgm.ac.id

Kampus unggul, widyakewirausahaan, gemilang, dan mulia.

Kampus Biru UWGM
 Rektorat – Gedung B
 Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.0
 Samarinda 75119

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Dosen	Mahasiswa
4	2/25 10	Acc Permut Lapangan		
5	8/25 10	Pedanan. Wawancara.		
6	10/25 10	Sesuai hasil wawancara dengan hasil Pemeriksaan.		
7	12/25 10	Acc Permutan Hobi.		
8	20/25 11	Proyeksi. Dokumentasi Pengamatan. Sumber. Daftar Pustaka. - kesimpulan. pembahasan. Analisis data - daftar ya di gunakan		
9	25/25 11	Acc Seminar PAB		
10	1/25 12	Acc Jld.		

Lampiran 6: Daftar Perbaikan Seminar Hasil



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**



DAFTAR PERBAIKAN

(SEMINAR HASIL)

Nama : Murozah
NPM : 2263201089
Judul Skripsi : "Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka di Perpustakaan Kota Samarinda)"
Hari, Tanggal : 15 November 2025

No.	Nama Dosen	Saran Perbaikan	Keterangan	Paraf
1.	Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P	Ditungkan isi pasal	Sudah diperbaiki	
2.	Ahmad Yani, S.Sos., M.Si	• Ringkasan • Dokumentasi pengesahan & sumber • Daftar Pustaka • Cek lagi kesesuaian penulisan • Analisis data hal. 46 • Lengkapi dengan sumber • Tulisan yang di bab bukan sub bab • Pustaka yang digunakan 2019 atau 2016	Sudah diperbaiki	
3.	Trisna Wati Riza Eryani, S.Sos., M.Si	• Perbaiki halaman judul • Perbaiki kata pengantar • Bahasa asing dicetak miring • Jadwal penelitian diperbaiki • Tabel kunjungan diganti sumbernya • Perbaiki penulisan hasil wawancara • Dipembahasan dimunculkan teorinya dulu baru hasil • Daftar Pustaka dan daftar Isi diperbaiki	Sudah diperbaiki	3/11/2024

Lampiran 7: Daftar Perbaikan Skripsi/Pendadaran



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA



DAFTAR PERBAIKAN

(UJIAN KOMPREHENSIF/SKRIPSI)

Nama : Murozah
NPM : 2263201089
Judul Skripsi : "Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Pengalaman Pemustaka di Perpustakaan Kota Samarinda)"
Hari, Tanggal : 29 November 2025

No.	Nama Dosen	Saran Perbaikan	Keterangan	Paraf
1.	Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P	Cek penulisan	Sudah diperbaiki <i>ace 31/11/25</i>	<i>[Signature]</i>
2.	Ahmad Yani, S.Sos., M.Si	- Sesuai dengan pedoman - Lampirkan Perda nomor 11 thn 2017 tentang "Inklusif"	Sudah diperbaiki	<i>[Signature]</i>
3.	Trisna Wati Riza Eryani, S.Sos., M.Si	- Kata kunci dicetak miring - Surat persetujuan judul dan surat Dosen Pembimbing dimasukkan di lampiran	Sudah diperbaiki	<i>[Signature]</i> <i>3/12-2025</i>

Lampiran 8: Pedoman Wawancara Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA

**“Inklusivitas Layanan Perpustakaan (Studi Kasus
Pengalaman Pemustaka Disabilitas di Kota
Samarinda)”**

PEDOMAN WAWANCARA

KEY INFORMANT

(Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan)

Identitas *Key Informant*:

Nama : Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd
Jabatan : Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda
Lama menjabat : -
Tanggal wawancara : 13 Oktober 2025

PERTANYAAN PEMBUKA**I. Kebijakan Dan Komitmen Inklusivitas**

1. Apakah ada kebijakan atau regulasi yang dimiliki terkait layanan inklusif bagi pemustaka disabilitas?
 2. Sejak kapan Perpustakaan Kota Samarinda mulai secara serius memperhatikan dan mengembangkan layanan yang lebih inklusif terutama kepada pemustaka disabilitas? Dan menurut Bapak, mengapa penting bagi perpustakaan untuk menghadirkan layanan yang inklusif bagi pemustaka disabilitas?
-

PERTANYAAN UTAMA**II. Aksesibilitas Fisik (*Physical Access*)**

1. Menurut Bapak, fasilitas fisik apa saja yang telah tersedia (yang sudah ada) untuk mendukung aksesibilitas pemustaka disabilitas? Dan fasilitas apa saja yang belum ada dan seharusnya ada di perpustakaan yang dibutuhkan pemustaka disabilitas?
 2. Selain dari fasilitas tersebut, apakah fasilitas lainnya misalnya seperti parkir khusus disabilitas ataupun ruang baca khusus sudah tersedia? Apakah kedepannya ada rencana peningkatan atau pemeliharaan fasilitas-fasilitas tersebut?
-

III. Aksesibilitas Koleksi dan Informasi (*Collection and Information Access*)

1. Jenis koleksi khusus apa saja yang tersedia untuk pemustaka disabilitas, dan bagaimana perpustakaan memastikan bahwa koleksi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka?
 2. Apa saja teknologi bantu yang disediakan perpustakaan? Selain teknologi bantu yang sudah ada, teknologi bantu apa lagi yang menurut Bapak dapat membantu pemustaka disabilitas dalam mengakses informasi di perpustakaan?
-

IV. Pelayanan Berkualitas Dan Kompetensi SDM (*Service Quality*)

1. Bagaimana cara Bapak memastikan staf memiliki sikap interaksi dan keterampilan komunikasi yang baik dalam melayani pemustaka disabilitas agar sesuai dengan kebutuhan mereka?
 2. Di perpustakaan ini, apakah ada *Standard Operating Procedure* (SOP) khusus untuk melayani pemustaka disabilitas? Jika ada, apakah SOP tersebut mudah dipahami dan diimplementasikan oleh staf?
-

V. Faktor Pendukung

- Faktor-faktor apa saja yang menurut Bapak mendukung terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini? Bagaimana faktor-faktor tersebut membantu dalam pelaksanaan layanan bagi pemustaka disabilitas?
-

VI. Faktor Penghambat :

- Hambatan apa saja yang menurut Bapak paling menghambat terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini, dan bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasinya?
-

PEDOMAN WAWANCARA *INFORMANT*
(Kepala Bidang)

Identitas Informant:

Nama : Dewi Astuti Anggriani, S.Sos. M.Si
Jabatan : Kepala Bidang Pengolahan, Pelayanan, Pelestarian Bahan
Pustaka
Lama menjabat : -
Tanggal wawancara : 13 Oktober 2025

PERTANYAAN PEMBUKA**I. Kebijakan Dan Komitmen Inklusivitas**

3. Apakah ada kebijakan atau regulasi yang dimiliki terkait layanan inklusif bagi pemustaka disabilitas?
 4. Sejak kapan Perpustakaan Kota Samarinda mulai secara serius memperhatikan dan mengembangkan layanan yang lebih inklusif terutama kepada pemustaka disabilitas? Dan menurut Ibu, mengapa penting bagi perpustakaan untuk menghadirkan layanan yang inklusif bagi pemustaka disabilitas?
-

PERTANYAAN UTAMA**II. Aksesibilitas Fisik (*Physical Access*)**

3. Menurut Ibu, fasilitas fisik apa saja yang telah tersedia (yang sudah ada) untuk mendukung aksesibilitas pemustaka disabilitas? Dan fasilitas apa saja yang belum ada dan seharusnya ada di perpustakaan yang dibutuhkan pemustaka disabilitas?
 4. Selain dari fasilitas tersebut, apakah fasilitas lainnya misalnya seperti parkir khusus disabilitas ataupun ruang baca khusus sudah tersedia? Apakah kedepannya ada rencana peningkatan atau pemeliharaan fasilitas-fasilitas tersebut?
-

III. Aksesibilitas Koleksi dan Informasi (*Collection and Information Access*)

3. Jenis koleksi khusus apa saja yang tersedia untuk pemustaka disabilitas, dan bagaimana perpustakaan memastikan bahwa koleksi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka?
 4. Apa saja teknologi bantu yang disediakan perpustakaan? Selain teknologi bantu yang sudah ada, teknologi bantu apa lagi yang menurut Ibu dapat membantu pemustaka disabilitas dalam mengakses informasi di perpustakaan?
-

IV. Pelayanan Dan Kompetensi SDM (*Service Quality*)

3. Bagaimana cara Ibu memastikan staf memiliki sikap interaksi dan keterampilan komunikasi yang baik dalam melayani pemustaka disabilitas agar sesuai dengan kebutuhan mereka?
 4. Di perpustakaan ini, apakah ada *Standard Operating Procedure* (SOP) khusus untuk melayani pemustaka disabilitas? Jika ada, apakah SOP tersebut mudah dipahami dan diimplementasikan oleh staf?
-

V. Faktor Pendukung

- Faktor-faktor apa saja yang menurut Ibu mendukung terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini? Bagaimana faktor-faktor tersebut membantu dalam pelaksanaan layanan bagi pemustaka disabilitas?
-

VI. Faktor Penghambat :

- Hambatan apa saja yang menurut Ibu paling menghambat terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini, dan bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasinya?
-

PEDOMAN WAWANCARA
(Staf Perpustakaan/Layanan)

Identitas Informan:

- Nama : Andri, S.Kom
- Posisi/Bagian : Staf Layanan
- Lama bekerja : -
- Tanggal wawancara : 22 Oktober 2025

PERTANYAAN PEMBUKA

I. Pengalaman Umum Melayani Pemustaka Disabilitas

1. Apakah Bapak mengetahui adanya kebijakan atau aturan perpustakaan yang berkaitan dengan layanan inklusif bagi pemustaka disabilitas? Jika mengetahui, bagaimana kebijakan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari Bapak?
2. Sejak kapan Bapak mulai melayani pemustaka disabilitas di perpustakaan ini dan menurut Bapak apa yang mendorong perubahan menuju layanan yang lebih inklusif serta pentingnya bagi perpustakaan untuk menghadirkannya?

PERTANYAAN UTAMA

II. Aksesibilitas Fisik (*Physical Access*)

1. Menurut Bapak, fasilitas fisik apa saja yang telah tersedia untuk mendukung aksesibilitas pemustaka disabilitas saat mereka datang dan menggunakan layanan perpustakaan? Dan fasilitas apa saja yang belum ada namun seharusnya disediakan untuk membantu mereka?
2. Selain dari fasilitas tersebut, apakah fasilitas lainnya misalnya seperti parkir khusus disabilitas ataupun ruang baca khusus sudah tersedia? Menurut Bapak, kira-kira apakah ke depannya ada rencana peningkatan atau pemeliharaan fasilitas dalam mendukung pelayanan bagi pemustaka disabilitas?

III. Aksesibilitas Koleksi dan Informasi (*Collection and Information Access*)

1. Jenis koleksi khusus apa saja yang biasanya digunakan atau dicari oleh pemustaka disabilitas (misalnya *braille*, *audiobook*, *digital audio books*, atau video dengan *subtitle*)? Dan bagaimana perpustakaan memastikan koleksi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka?

2. Apa saja teknologi bantu yang tersedia di perpustakaan untuk membantu pemustaka disabilitas mengakses informasi? Selain teknologi yang sudah ada, teknologi bantu apa lagi yang menurut Bapak dibutuhkan?
-

IV. Pelayanan Berkualitas Dan Kompetensi SDM (*Service Quality*)

1. Bagaimana Bapak biasanya berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka disabilitas saat memberikan layanan agar komunikasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka?
 2. Menurut Bapak, apakah terdapat *Standard Operating Procedure* (SOP) khusus dalam melayani pemustaka disabilitas? Jika ada, apakah SOP tersebut mudah dipahami dan membantu Bapak dalam pelaksanaan tugas?
-

V. Faktor Pendukung

1. Faktor-faktor apa saja yang menurut Bapak mendukung terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini? Bagaimana faktor-faktor tersebut membantu Bapak dalam mengakses layanan dan fasilitas di perpustakaan?
-

VI. Faktor Penghambat

1. Hambatan apa saja yang menurut Bapak paling menghambat dalam pelaksanaan layanan bagi pemustaka disabilitas, dan bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasinya?
-

Penutup: Terima kasih atas waktu dan kesediaan Bapak berbagi pengalaman. Informasi ini sangat membantu penelitian kami. Jika dikemudian hari saya memerlukan data tambahan, mohon izin untuk kesediannya.

PEDOMAN WAWANCARA
INFORMANT
(Pemustaka Disabilitas)

Identitas Informan:

- Nama atau inisial : 1. Sumantera, 2. Budi Hardian, 3. Rica Rahmi
- Jenis disabilitas : 1. Tunadaksa, 2. Tunanetra, 3. Tunarungu
- Tanggal wawancara : 21 Oktober 2025

PERTANYAAN PEMBUKA

I. Pengalaman Umum Mengakses Perpustakaan

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui adanya kebijakan atau aturan khusus di perpustakaan yang berkaitan dengan layanan bagi pemustaka disabilitas?
2. Sejak kapan Bapak/Ibu mulai merasakan perhatian atau peningkatan layanan bagi pemustaka disabilitas di Perpustakaan Kota Samarinda? Menurut Bapak/Ibu, mengapa penting bagi perpustakaan untuk menyediakan layanan yang ramah dan mudah diakses oleh pemustaka disabilitas?

PERTANYAAN UTAMA

II. Aksesibilitas Fisik (*Physical Access*)

1. Menurut Bapak/Ibu, fasilitas fisik apa saja yang telah tersedia dan Bapak/Ibu gunakan saat berkunjung ke perpustakaan? Dan fasilitas apa saja yang belum ada namun seharusnya ada untuk memudahkan akses Anda?
2. Selain dari fasilitas tersebut, apakah fasilitas lainnya seperti parkir khusus disabilitas atau ruang baca khusus sudah tersedia dan membantu? Apakah Bapak/Ibu berharap ada peningkatan atau perbaikan fasilitas ke depannya?

III. Aksesibilitas Koleksi dan Informasi (*Collection and Information Access*)

1. Jenis koleksi khusus apa saja yang biasanya Bapak/Ibu gunakan atau butuhkan di perpustakaan (misalnya *buku braille*, *audiobook*, *digital audio books*, atau video dengan *subtitle*)? Apakah koleksi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan Bapak/Ibu?
2. Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan teknologi bantu yang disediakan perpustakaan? Selain yang sudah ada, apakah ada teknologi bantu lain yang Bapak/Ibu harapkan untuk membantu mengakses informasi di perpustakaan?

IV. Pelayanan Berkualitas Dan Kompetensi SDM (*Service Quality*)

1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan petugas perpustakaan saat menggunakan layanan? Apakah petugas memberikan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan Bapak/Ibu?
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas perpustakaan sudah bekerja sesuai SOP? Seperti memahami kebutuhan khusus yang Bapak/Ibu miliki? Bagaimana sikap mereka dalam memberikan pelayanan?

V. Faktor Pendukung

1. Faktor-faktor apa saja yang menurut Bapak/Ibu mendukung terwujudnya layanan inklusif di perpustakaan ini? Bagaimana faktor-faktor tersebut membantu Bapak/Ibu dalam mengakses layanan dan fasilitas di perpustakaan?

V. Faktor Penghambat

1. Hambatan apa saja yang menurut Bapak/Ibu paling menghambat dalam mengakses layanan di perpustakaan ini, dan bagaimana sebaiknya hambatan tersebut diatasi??

Penutup: Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk berbagi pengalaman. Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangat berharga dan akan dijaga kerahasiaannya.

Lampiran 9: Data Kunjungan Perpustakaan

**LAPORAN KUNJUNGAN PERIODE JANUARI – AGUSTUS 2025
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

No.	Tanggal Kunjungan	Lokasi Ruang	Jumlah Anggota		Jumlah Non Anggota		Jumlah Rombongan (Personil)		Jumlah seluruhnya
			Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	
1	17/07/2025	Relasi (Ruang Literasi Ramah Disabilitas)			3	10			13
2	17/07/2025	Relasi (Ruang Literasi Ramah Disabilitas)	8	15					23
3	19/08/2025	Relasi (Ruang Literasi Ramah Disabilitas)					23	9	32
Jumlah			8	15	3	10	23	9	68

Lampiran 10: Koleksi Disabilitas Pengadaan Tahun 2023 dan 2025 (APBD)

KOLEKSI DISABILITAS PENGADAAN TAHUN 2023 (APBD)

NO	JUDUL BUKU	PENGARANG	PENERBIT	TAHUN	JUMLAH EKSEMPLAR
1	Al Quran Braille Juz 30	Alhira Muslim	Alhira Muslim		2
2	ABK Punya Rasa	Dian Nafi	Relasi Inti Media	2020	2
3	Adakah ABK di Kelasku, Bagaimana Guru Mengenali ABK di Sekolah	Nur Laili Munazalah, S.Sos	Relasi Inti Media	2020	2
4	Anak Autis Berprestasi: Panduan Tepat Mendidik Anak Autis	Sukini	Relasi Inti Media	2020	2
5	Bahasa Indonesia untuk SLB Kelas Dasar 1 Tunarungu	Sri Sularti, S.Pd	Familia	2020	2
6	Bahasa Indonesia untuk SLB Kelas Dasar 3 Tunarungu	Sri Sularti, S.Pd	Familia	2020	2
7	Belajar Arti Cinta dan Kehidupan Dari ABK	Dian Nafi	Relasi Inti Media	2020	2
8	Belajar Bahasa: Mengenalkan Kata dan Kalimat Bagi ABK	Sri Sularti S.Pd	Familia	2020	2
9	Belajar dan Bermain Bersama ABK-Autis	Dian Nafi	Familia	2020	2
10	Belajar Membaca Bagi ABK	Dra. Endah Dwi Hastuti,	Familia	2020	2
11	Belajar Menulis Bagi ABK	Dra. Endah Dwi Hastuti,	Familia	2020	2
12	Buku Anak untuk ABK	Laili S. Cahya	Familia	2020	2
13	Cara Jitu Pengembangan Keahlian dan Keterampilan Anak Berkebutuhan Khusus	Ina Rosilawati	Familia	2020	2
14	English for child special need	Lukmanul Hakim	Familia	2020	2
15	Fun English for Student With Special Need untuk Guru	Dra. Endah Dwi Hastuti	Familia	2020	2
16	Fun English for Student With Special Need untuk Siswa	Dra. Endah Dwi Hastuti	Familia	2020	2
17	Ilmu Pengetahuan Sosial IPS untuk SLB Kelas Dasar 4 Tunarungu	Sri Sularti, S.Pd dan Sri Sundari, S.Pd	Familia	2020	2
18	Kunci Mendidik Anak Dengan Kecerdasan di Atas Rata-rata	Ibenz, Shelomita Akilla	Familia	2020	2
19	Kunci Mendidik dan Mengasuh Anak Disleksia	B. Anggara	Familia	2020	2
20	Kunci Mengendalikan Anak Dengan ADHD	Kiky Lestari	Familia	2020	2
21	Lebih Paham dan Dekat dengan Anak ADD dan ADHD	Isna F. Perdana	Familia	2020	2
22	Matematika Berkarakter Bagi ABK	Suyanto, S.Pd, M.Pd	Familia	2020	2
23	Memahami Anak Tuna Rungu	Ardhi Widjaya	Familia	2020	2
24	Memahami Anak Tunawicara	Bilqis	Familia	2020	2
25	Membesarkan Anak Berbakat	Fahmi Fasa	Familia	2020	2
26	Mengenal Angka: 1 ini satu bagi ABK	Dra. Endah Dwi Hastuti,	Familia	2020	2
27	Mengenal Autisme dan Penanganannya	Lusiana Dewi, S.Pd.I	Relasi Inti Media	2020	2
28	Mengenal Huruf: a untuk apel bagi ABK	Dra. Endah Dwi Hastuti,	Familia	2020	2
29	Mengenalkan Lingkungan Sosial untuk ABK	Sri Sundari	Familia	2020	2
30	Menggagas Pendidikan Bermakna bagi Anak yang Lamban Belajar (Slow Learner)	Sutikno	Familia	2020	2
31	Menjadi Orangtua ABK yang Bijak	Wahyu Tiarni & Dwi Rakhmawati	Familia	2020	2
32	Menjadi Terapis di Rumah Sendiri	Arief Siswanto & Dwi Rakhmawati	Familia	2020	2
33	Menjadi Orang Tua yang Istimewa bagi Anak Berkebutuhan Khusus	ALFAN Noor Rokhmat	Familia	2020	2
34	Orang tua dengan anak Tunagrahita	Aulia Fadhlil	Relasi Inti Media	2020	2
35	Pantang Menyerah Mengasuh Asih Anak Berkebutuhan Khusus	Dian Nafi	Familia	2020	2
36	Pendidikan Anak Tunalaras	Aulia Fadhlil	Relasi Inti Media	2020	2
37	Ragam Media Pembelajaran Adaptif untuk Anak Berkebutuhan Khusus	Fitriyah & Wiwik Wijayanti	Familia	2020	2
38	Seluk-Beluk Anak Indigo	Antonius Aris Sudana	Familia	2020	2
39	Strategi Belajar Khusus Untuk Anak Berkebutuhan Khusus	Meita Shanty	Relasi Inti Media	2020	2
40	Strategi Belajar Khusus untuk Anak Dengan IQ di Atas Rata-Rata	Meita Shanty	Familia	2020	2
41	Sukses Mendidik Anak Hiperaktif	Keen Achroni	Familia	2020	2
42	Trik Berkomunikasi Efektif dengan Anak Berkebutuhan Khusus	Neni Rohaeni & Anita Dyan Suryani	Familia	2020	2
43	Trik Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan Inklusif	Umi Setyowati	Familia	2020	2
44	ADD-ADHD Bisa Sembuh, Kok	Nur Laili Munazalah, S.Sos	Relasi Inti Media	2020	2
45	Kehidupan Sosial dan Emosional Anak-Anak Berbakat	Nur Laili Munazalah, S.Sos	Relasi Inti Media	2020	2
46	Konsep sekolah inklusi yang humanis	Wahyu Tiarni & Dwi Rakhmawati	Relasi Inti Media	2020	2
47	Konsep Dasar Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus	Riris Yulianti Pradana & Yusriatin	Relasi Inti Media	2020	2
48	Lebih Dekat Dengan Anak Tunadaksa	Reni Dwi Jayanti	Relasi Inti Media	2020	2
49	Menangani Kesulitan Belajar pada Anak Diskalkulia	Diyan Yulianto	Relasi Inti Media	2020	2
50	Mengejar Cinta untuk Meraih Mimpi: Kisah inspiratif ABK	Dwi Rakhmawati & Arif Siswanto	Relasi Inti Media	2020	2
51	Mengoptimalkan Pendidikan Untuk Anak Dengan Kecerdasan Istimewa	Nini Subini, S.Pd	Relasi Inti Media	2020	2
52	Penanganan Bagi Anak Hyperactive	Reni Dwi Jayanti	Relasi Inti Media	2020	2
53	Psikologi Anak Autis	Tiwuk Dwi Hariyani & Arif Siswanto	Relasi Inti Media	2020	2
54	Psikologi Anak Hiperaktif	Tiwuk Dwi Hariyani & Arif Siswanto	Relasi Inti Media	2020	2
55	Semua Hal yang Harus Diketahui Tentang Disleksia	Meita Shanty	Relasi Inti Media	2020	2
56	Siapa Bilang Anak Autis Tidak Bisa Berprestasi	Fery Tjahjono	Relasi Inti Media	2020	2
57	Strategi Pembelajaran untuk Anak Disgrafia	Sukini	Relasi Inti Media	2020	2
58	Teknik Mendongkrak Kemampuan Anak Dengan Kecerdasan di Bawah Rata-Rata	Fery Tjahjono	Relasi Inti Media	2020	2
59	Terapi dan Pendidikan Bagi Anak Disleksia	Faisal Ardi Gustama	Relasi Inti Media	2020	2
60	Aku dan Tubuhku	Cerita Braille	Braille		2
61	Arka dan Kebun Binatang	Cerita Braille			2
62	Gigi si Cici	Cerita Braille			2
63	Musim Dingin Pertama Beru	Cerita Braille			2
64	Musim Semi bersama Lilo	Cerita Braille			2
65	Raka si Anak Pemberani	Cerita Braille			2
66	Ramadhan bersama Lisa	Cerita Braille			2
TOTAL					132

PENGADAAN TAHUN 2025 (APBD)

NO	JUDUL	SUB JUDUL	PENULIS	PENERBIT	TAHUN TERBIT	KOTA TERBIT	NO. PANGUL	JUMLAH EKSEMPLAR
1	PENGANTAR ILMU HUKUM		DR. YATI NURHAYATI	NUSAMEDIA	2020	Bandung	340 YAT P	8
2	DON'T BE ANGRY, MOM	MENDIDIK ANAK TANPA MARAH	DR. NURUL AFFAH	IKON	2019	Jakarta	152.4 NUR D	4
3	CERO'S DAN BATOZAR		TERE LIYE	GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA	2018	Jakarta	813 TER C	7
4	MEMBANGUN KARAKTER ANAK	ANAK DARI BANGUN HINGGA IA TIDUR	FAIDATUR ROBIAH	ELEX MEDIA KOMPUTINDO	2018	Jakarta	155.25 FAI M	2
5	MENDADI ORANGTUA		BUNDA ANA	ELEX MEDIA KOMPUTINDO	2018	Jakarta	173 ASR M	4
6	PANTASKAN DIRIMU, CINTA MENJEMPUTMU		SABIMAH	VISMEDIA	2018	Jakarta	813 SAN P	4
7	SURAT KECIL UNTUK AYAH		BOY CHANDRA	BUKUNE	2018	Jakarta	813 BOY S	5
8	PERGI		TERE LIYE	REPUBLIKA	2018	Jakarta	813 TER P	10
9	SI ANAK CAHAYA		TERE LIYE	REPUBLIKA	2018	Jakarta	813 TER S	10
10	YORICK	PERSEMBAHAN UNTUK SEORANG GURU BESAR DENGAN 1000 PELAJARAN	KIRANA KEJORA	NEVSKY PROSPEKT	2018	Bandung	813 KIR Y	9
11	ANAKKU GURUKU	KISAH INSPIRASIONAL PARA ORANGTUA TABAH MENGASUH ANAK-ANAK PENYANDANG KONDISI LANGKA	DR. BENATHA HARDANI	ZAMAN	2017	Jakarta	618.92 BEN A	8
12	ANAK RANTAU		A. FUADI	FALCON PUBLISHING	2017	Jakarta	813 FUA A	7
13	BID'ARI BERMATA BENING		HABIBURRAHMAN EL SHIRAZY	REPUBLIKA	2017	Jakarta	813 HAB B	7
14	BID'ARI UNTUK DEWA		ASMA NADIA	KMO PUBLISHING	2017	Jawa Barat	813 ASM B	9
15	MUSLIMAH KEREN		HANA HANFAH	ELEX MEDIA KOMPUTINDO	2017	Jakarta	297.615.22 HAN M	3
16	THE POWER OF SINGLE MOM		ERNA CHUSNULITA	ELEX MEDIA KOMPUTINDO	2017	Jakarta	306.874.3 ERI P	3
17	CINTA SUCI ZAHRAHA		HABIBURRAHMAN EL SHIRAZY	REPUBLIKA	2017	Jakarta	813 HAB C	5
18	HARGA SEBUAH PERCAYA		TERE LIYE	MAHAKA PUBLISHING	2017	Jakarta	813 TER H	7
19	KETAKSIKKU BISU		MOHAMMAD BADRUSSALIM	PENERBITAN PELANGI INDONESIA	2017	Tangerang	813 MOH K	3
20	MILEA	SUARA DARI DILAN	PIDI BAQ	PASTEL BOOKS	2017	Bandung	813 PID M	7
21	RUMAH TANPA JENDELA		ASMA NADIA	REPUBLIKA	2017	Jakarta	813 ASM R	4
22	SETENGAH JALAN	OCEHAN BAPAK BERANAK DUA YANG MENOLAK TUA	ERNEST PRAKASA	BIFIRST	2017	Yogyakarta	817 ERNS	3
23	SIRKUS POHON		ANDREA HRATA	BENTANG PUSTAKA	2017	Yogyakarta	813 AND S	6
24	TENGELAMNYA KAPAL VAN DER WUIC		HAMKA	GEMA INSANI	2017	Depok	813 HAM T	7
25	MUHAMMAD	GENERASI PENGGEMA HUJAN	TASARO GK	BENTANG	2016	Yogyakarta	813 TEAS M	20
26	AYAHKU BUKAN PEMBOHONG		TERE LIYE	GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA	2016	Jakarta	813 TER A	7
27	BLACKY WHITE		NUNIZZY	BUKUNE	2016	Jakarta	813 NUN B	5
28	DALIN YANG JATUH TAK PERNAH MEMBENCI ANGR		TERE LIYE	GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA	2016	Jakarta	813 TER D	5
29	GARIS WAKTU		FIERSA BASARI	MEDIAKITA	2016	Jakarta	813 FIC G	3
30	CINTA PANGERAN ES		DINNI ADHAWATY	KATA DEPAN	2016	Depok	813 DIN C	6
31	HAPPINESS INSIDE		GOBIND VASHDEV	NOURA BOOKS	2016	Jakarta	155.25 VAS H	5
32	TENTANG KAMU		TERE LIYE	REPUBLIKA	2016	Jakarta	813 TER T	11
33	AYAH		ANDREA HRATA	BENTANG	2015	Yogyakarta	899.221.3 AND A	8
34	CERITA RAKYAT NUSANTARA 34 PROVINSI	CERITA ANAK	DINI AYU	KAWAH MEDIA	2015	Jakarta	398.2 DIN C	3
35	HUJAN BULAN JUNI		SAPARDI DJOKO DAMONO	GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA	2015	Jakarta	899.221.3 SAP H	2
36	LINGKAR TANAH LINGKAR AIR		AHMAD TOHARI	GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA	2015	Jakarta	899.221.3 AHM L	3
37	BE A GREAT FIGHTER	MEMULAI DAN MENYELESAIKAN HIDUP DENGAN HEBAT	RUDY LANGITAN	ELEX MEDIA KOMPUTINDO	2014	Jakarta	153.8 RUD B	5
38	QUANTUM KHLAS	TEKNOLOGI AKTIVASI KEKUATAN HATI - THE POWER OF POSITIVE FEELING	ERBE SENTANUJ	ELEX MEDIA KOMPUTINDO	2014	Jakarta	153.8 ERB Q	4
39	LA TAHZAN FOR HJABERS		ASMA NADIA	ASMA NADIA PUBLISHING HOUSE	2013	Jakarta	899.221.3 ASM L	5
40	THE POWER OF RECEIVING	KISAH DAN CARA INDAH KEBERHASILAN BANYAK ORANG UNTUK MENGUBAH HIDUPNYA MENJADI LEBIH BAHAGIA	TAMA J. KIEVES	UFLK	2012	Jakarta	155.25 AMA P	5
41	MUHAMMAD	PARA PENGEJA HUJAN	TASARO GK	BENTANG	2011	Yogyakarta	899.221.3 TAS M	21
42	PETUALANGAN DI LAUT SUNYI	THE SEA OF ADVENTURE	END BLYTON	GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA	2011	Jakarta	823 BLY P	6
43	SUNSET BERSAMA ROSIE		TERE LIYE	MAHAKA PUBLISHING	2011	Jakarta	899.221.3 TER S	9
44	THE POWER OF GIVING	MEMBERI UNTUK MENERIMA LEBIH BANYAK	HARVEY MCKINNON	UFLK	2011	Jakarta	158 MCK P	5
45	HE LOVES HER TILL THE END		MONICA PETRA	GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA	2008	Jakarta	899.221.3 MON H	5
46	THE LORD OF THE RINGS 1	SEMBILAN PEMBAWA CINCIN	J.R.R. TOLKIEN	GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA	2004	Jakarta	823 TOL L	14
47	THE LORD OF THE RINGS 2	DUA MENARA	J.R.R. TOLKIEN	GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA	2003	Jakarta	823 TOL L	12
48	YAP THIAM HIEN	PEJUANG HAK ASASI MANUSIA	T. MULYA LUBIS	PUSTAKA SNAR HARAPAN	1996	Jakarta	323.4 YAP	5
49	MUHAMMAD	KISAH HIDUP NABI BERDASARKAN SUMBER KLASIK	MARTIN LINGS	SERAMBI	0	Jakarta	297.63 LIN M	15
50	PUDARNYA PESONA CLEOPATRA		HABIBURRAHMAN EL SHIRAZY	REPUBLIKA	0	Jakarta	899.221.3 HAB P	2
TOTAL								333

Lampiran 11: Perda Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas

SALINAN



WALIKOTA SAMARINDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN DAERAH KOTA SAMARINDA
NOMOR 11 TAHUN 2017

TENTANG

PERLINDUNGAN DAN PEMENUHAN
HAK PENYANDANG DISABILITAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SAMARINDA,

- Menimbang : a. bahwa penyandang disabilitas dilahirkan bebas, dengan harkat dan martabat manusia yang sama dan sederajat serta dikarunia akal dan hati nurani untuk hidup bermasyarakat, berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan perlakuan hukum yang adil, perlakuan yang sama di depan hukum serta berhak atas perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia, tanpa diskriminasi;
- b. bahwa untuk menjamin dan melindungi hak konstitusional para penyandang disabilitas yang seringkali tidak menikmati kesempatan yang sama dengan orang lain termasuk masalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai maka perlu mendapatkan perlindungan dan pelayanan secara optimal sehingga penyandang disabilitas dapat mandiri dan berpartisipasi;
- c. bahwa untuk menjamin terlaksananya perlindungan dan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas yang merupakan tanggungjawab Pemerintah, Pemerintah Daerah dan masyarakat, diperlukan dasar hukum sebagai pelaksana peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 27 tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 tahun 1953 tentang pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

Dengan Persetujuan Bersama
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA SAMARINDA
dan
WALIKOTA SAMARINDA

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PERLINDUNGAN DAN PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Samarinda.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom Kota Samarinda.
3. Walikota adalah Walikota Samarinda.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Kota Samarinda sebagai unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat PD adalah unsur pembantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
6. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
7. Tenaga Kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhannya sendiri maupun untuk masyarakat.
8. Pelatihan Kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan.
9. Badan Usaha adalah perusahaan yang berbentuk Badan Hukum atau bukan Badan Hukum, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

10. Upaya Pelayanan Kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh Pemerintah Daerah dan/atau masyarakat.
11. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan/atau Masyarakat.
12. Rehabilitasi adalah proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan Penyandang Disabilitas mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan Masyarakat.
13. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
14. Bantuan Sosial adalah upaya pemberian agar seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang mengalami guncangan dan kerentanan sosial dapat tetap hidup secara wajar bersifat sementara dan/atau berkelanjutan.

Pasal 2

Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas berasaskan:

- a. penghormatan terhadap martabat;
- b. otonomi individu;
- c. tanpa diskriminasi;
- d. partisipasi penuh;
- e. keragaman manusia dan kemanusiaan;
- f. kesamaan kesempatan;
- g. kesetaraan;
- h. Aksesibilitas;
- i. kapasitas yang terus berkembang dan identitas anak;
- j. inklusif; dan
- k. perlakuan khusus dan perlindungan lebih.

Pasal 3

Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas bertujuan untuk:

- a. mewujudkan penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia serta kebebasan dasar Penyandang Disabilitas secara penuh dan setara;
- b. menjamin upaya penghormatan, pemajuan, dan pemenuhan hak sebagai martabat yang melekat pada diri Penyandang Disabilitas;
- c. mewujudkan taraf kehidupan Penyandang Disabilitas yang lebih berkualitas, adil, dan sejahtera lahir dan batin, mandiri serta bermartabat;
- d. melindungi Penyandang Disabilitas dari penelantaran dan eksploitasi, pelecehan dan segala tindakan diskriminatif serta pelanggaran hak asasi manusia; dan
- e. memastikan pelaksanaan upaya penghormatan, kemajuan, perlindungan, pemenuhan hak Penyandang Disabilitas untuk mengembangkan diri serta mendayagunakan seluruh kemampuan sesuai bakat dan minat yang dimilikinya untuk menikmati, berperan serta, berkontribusi secara optimal aman, leluasa dan bermartabat dalam segala aspek kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat.

Lampiran 12: Dokumentasi Penelitian

Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda



(Sumber: Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, 2025).

Ruang Layanan dari Front Office dan Pelayanan



(Sumber: Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, 2025).

Ruang Pelayanan dari Front Office dan Pelayanan



(Sumber: Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda, 2025).

Ruang Literasi Rumah Disabilitas (RELASI)



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025).

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SAMARINDA

KEPALA DINAS
Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd.
Nrc, P.M II, S-2

SEKRETARIS
Sulesti, SAg, M.Pd.
Nrc, P.M II, S-2

KELompok Jabatan Fungsional
PUSTAKAWAN AHLI MUDA
Kuthubekti, S.Pd.
Nrc, P.M II, S-2
PUSTAKAWAN MAHIR
Riza Fati Ridwan, A.Md
Nrc, S-3
PUSTAKAWAN MAHIR
Nasta Komah, S.M.
Nrc, S-3
ARSIPARIS TERAMPIL
Khrisna Fanes Wati, A.Md.S.
Nrc, E-3

KELompok Jabatan Fungsional
STAF ASN : 5
STAF ASN : 3

KELompok Jabatan Fungsional
STAF ASN : 4

KELompok Jabatan Fungsional
STAF ASN : 2

KELompok Jabatan Fungsional
STAF ASN : 5

KELompok Jabatan Fungsional
STAF ASN : 2

UPT

Peraturan Wali Kota No. 115 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda

Wawancara bersama Bapak Erham Yusuf, S.Pd., M.Pd., Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda.



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 13 Oktober 2025).

Wawancara Bersama Ibu Dewi Astuti A, S.Sos., M.Si. Kepala Bidang Pengelolaan, Layanan dan Perlindungan Bahan Pustaka.



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 13 Oktober 2025).

Wawancara bersama Bapak Andri, S.Kom, sebagai Staf Layanan



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 22 Oktober 2025).

Wawancara bersama Bapak Sumantera, sebagai Pemustaka Disabilitas Tunadaksa



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 21 Oktober 2025).

Wawancara bersama Bapak Budi Hardian, sebagai Pemustaka Disabilitas Tunanetra,



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 21 Oktober 2025).

Wawancara bersama Ibu Rica Rahmi dibantu terjemahan oleh Bapak Sumantera (Suami beliau),



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 21 Oktober 2025).