

# PENGEMBANGAN PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH

**Faradhilla Ayu Ghaissani**

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

email: [faradhillaayu@gmail.com](mailto:faradhillaayu@gmail.com)

## Abstrak

**Pendahuluan.** Artikel ini bermaksud untuk memberikan deskripsi mengenai proses pengembangan pelayanan bagi penyandang disabilitas di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul.

**Metode Pengumpulan Data.** Menggunakan wawancara dan observasi dengan **Hasil dan Diskusi.** Hasil artikel ini adalah Perpustakaan Ganesha telah melakukan pengembangan pelayanan publik berupa membuka layanan bagi pemustaka luar sekolah SMA N 1 Jetis Bantul. Pelayanan tersebut yaitu pendampingan belajar bagi siswa disabilitas tunanetra yang sudah bekerja sama dengan pihak sekolah. Dalam penelitian ini pengembangan pelayanan perpustakaan dilihat dengan menggunakan teori inovasi, sehingga dapat dilihat bahwa Perpustakaan Ganesha telah melakukan usaha inovasi pelayanan dalam aspek sebagai berikut: inovasi pelayanan karena telah melaksanakan sesuai tipologi inovasi yaitu melakukan inovasi pada produk layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem pelaksanaan. Faktor yang mempengaruhi pengembangan pelayanan yaitu kepemimpinan, budaya inovasi, pengembangan keahlian, kemitraan, kinerja inovasi dan jaringan.

**Kesimpulan.** Perpustakaan sekolah umumnya memberikan pelayanan untuk pemustaka yang berada pada sekolah saja, namun Perpustakaan Ganesha melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan perpustakaan yaitu dengan pendampingan belajar pada pemustaka tunanetra dari Yaketunis Yogyakarta.

## Kata Kunci:

Pengembangan  
Pelayanan Perpustakaan  
Perpustakaan Sekolah,  
Pemustaka Penyandang  
Disabilitas

## A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sekolah merupakan sistem pengelolaan informasi oleh sumber daya manusia yang terdidik dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi, maka dengan adanya perpustakaan diharapkan proses belajar mengajar lebih maksimal (HS, 2013). Perpustakaan dapat menunjang proses pembelajaran di sekolah sehingga di dalamnya perlu memiliki koleksi, kegiatan dan pelayanan yang memadai bagi para pemustaka. Pada dasarnya pustakawan memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pemustaka.

Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen (Kotler, 2002). Hal ini juga dilakukan oleh perpustakaan, pelayanan perpustakaan berupaya untuk mendayagunakan koleksi yang ada agar dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka (Prastowo, 2012). Kegiatan

pelayanan perpustakaan tidak hanya terbatas pada peminjaman dan pengembalian koleksi saja. Pelayanan yang ada diantaranya adalah: penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan informasi.

Pelayanan perpustakaan sekolah pada umumnya memberikan sarana bagi pemustaka yang ada di dalam sekolah tersebut yaitu siswa dan guru atau karyawan. Namun, tidak menutup kemungkinan perpustakaan sekolah membuat inovasi atau pengembangan untuk membuka layanan secara bagi pemustaka luar sekolah. Hal ini juga dilakukan oleh Perpustakaan Ganesha dalam menerapkan pelayanan untuk pemustakanya. Perpustakaan Ganesha merupakan perpustakaan SMA N 1 Jetis Bantul yang memiliki kegiatan layanan pendampingan belajar bagi penyandang disabilitas terkhusus pada siswa tunanetra dari Yaketunis (Yayasan Kesejahteraan Tunanetra Islam) Yogyakarta. Perpustakaan Ganesha ini membuka layanan untuk siswa penyandang disabilitas dari luar sekolah berupa pendampingan mata pelajaran

sesuai kebutuhan, pendampingan pemutaran film dengan penerjemah, perlombaan, dan pendampingan membaca buku. Pendampingan belajar ini dilakukan oleh pustakawan dibantu dengan siswa yang terpilih menjadi relawan Perpustakaan Ganesha. Pelayanan yang diterapkan di perpustakaan tersebut berbeda dengan perpustakaan sekolah pada umumnya, dimana perpustakaan sekolah masih jarang menerapkan layanan bagi pemustaka luar sekolah. Dengan demikian peneliti tertarik untuk lebih mendalami kegiatan pelayanan di Perpustakaan Ganesha dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan pelayanan tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti akan menganalisis lebih dalam mengenai bagaimana pengembangan pelayanan bagi penyandang disabilitas di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul dan faktor yang mempengaruhi adanya pengembangan pelayanan di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul.

## **B. TINJAUAN TEORITIS**

### **1. Pengembangan Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan perpustakaan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan sebagai perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan maupun keinginan konsumen agar konsumen merasa puas (Himayah, 2013). Begitu juga dengan pelayanan di perpustakaan sekolah, pustakawan harus memberikan pelayanan sebaik mungkin pada pemustaka tanpa memandang siapa pemustaka tersebut demi tercapainya kepuasan. Pelayanan perpustakaan sekolah pada umumnya diperuntukkan bagi pemustaka sekolah tersebut seperti siswa, guru, atau karyawan. Sehingga, pelayanan perpustakaan ada baiknya jika dilakukan pengembangan serta inovasi pada perpustakaan sekolah tersebut agar berfungsi lebih optimal. Dalam melakukan pengembangan dan inovasi,

terdapat tipologi inovasi yang perlu diperhatikan, yaitu: a). inovasi produk layanan, b). inovasi proses pelayanan, c). inovasi metode pelayanan, d). inovasi kebijakan, dan e). inovasi sistem pelaksanaan (Muluk, 2008).

Perpustakaan sekolah melakukan pengembangan pada pelayanan sehingga tujuan kepuasan pemustaka akan lebih optimal. Inovasi tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi di dalamnya, adapun faktor yang dapat berpengaruh untuk adanya inovasi adalah sebagai berikut (Muluk, 2008): a). Kepemimpinan; b). Budaya Inovasi; c) Pengembangan keahlian dan pengetahuan pegawai; d) Tim kerja dan kemitraan; f) Kinerja inovasi; g) Jaringan inovasi.

### **2. Perpustakaan Sekolah**

Perpustakaan sekolah merupakan sistem pengelolaan informasi oleh sumber daya manusia yang terdidik dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi, maka dengan adanya perpustakaan diharapkan proses belajar mengajar lebih maksimal (HS, 2013). Adapun pengertian lain mengenai perpustakaan sekolah yaitu perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah yang bersangkutan dan pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah (Basuki, 2010).

### **3. Penyandang Disabilitas**

Penyandang disabilitas menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yaitu diartikan sebagai 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 lainnya berdasarkan kesamaan hak. Penyandang disabilitas dibagi menjadi empat yaitu: tunanetra (gangguan penglihatan), tunarungu (gangguan pendengaran), tunadaksa

(kelainan anggota tubuh), dan berkelainan mental (Aziz, 2014).

### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran serta pemahaman mengenai fenomena yang dikaji. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman wawancara yang telah peneliti susun sesuai dengan teori yang mendukung. Kemudian, dokumentasi dilakukan dengan membaca dokumen ataupun informasi dengan format lain yang mendukung proses penelitian seperti buku dan pedoman kebijakan perpustakaan yang terkait dengan penelitian. Selain itu peneliti juga menggunakan referensi yang mendukung bagi penelitian ini seperti jurnal ilmiah dan buku terkait teori yang terkait. Subjek pada penelitian ini yaitu pustakawan Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah layanan bagi penyandang disabilitas pada Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul. Adapun analisis data dilakukan dengan melakukan reduksi data, display data lalu penarikan kesimpulan.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Pengembangan Pelayanan di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul

Perpustakaan sekolah pada umumnya memberikan pelayanan yang diperuntukkan kepada pemustaka dari kalangan warga sekolah yaitu siswa dan guru atau karyawan di sekolah tersebut. Namun berbeda dengan perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul yang juga memberikan pelayanan kepada pemustaka yang lebih luas yaitu pemustaka luar sekolah termasuk warga sekitar sekolah dan juga warga sekolah lain. Adapun pelayanan yang dibuka oleh Perpustakaan Ganesha untuk pemustaka di luar sekolah adalah

pendampingan belajar dan literasi berbasis inklusi sosial untuk warga sekitar sekolah.

Salah satu pelayanan publik yang rutin dijalankan adalah pendampingan belajar. Pendampingan belajar ini diperuntukkan pada siswa disabilitas tunanetra dari Yaketunis (Yayasan Kesejahteraan Tunanetra Islam) Yogyakarta. Materi pendampingannya adalah berupa bimbingan mata pelajaran, pendampingan pemutaran film dengan penerjemah, pendampingan dalam membaca buku atau penelusuran informasi. Kegiatan ini sudah dilakukan secara rutin sejak 2018 hingga sekarang.

Pelayanan di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul memberikan hal yang baru terutama untuk kalangan perpustakaan-perpustakaan sekolah. Maka pengembangan pelayanan yang menghasilkan inovasi di Perpustakaan Ganesha dalam pelaksanaannya sesuai dengan tipologi inovasi, yaitu sebagai berikut:

Inovasi produk layanan, yaitu secara garis besar layanan pendampingan belajar untuk siswa luar SMA N 1 Jetis Bantul merupakan salah satu layanan yang baru, sebelumnya perpustakaan hanya melakukan pendampingan belajar pada siswa SMA N 1 Jetis Bantul saja. Dengan demikian, Perpustakaan Ganesha sebagai perpustakaan sekolah menjadikan layanan tersebut sebuah inovasi bagi kalangan perpustakaan sekolah. Hal tersebut diharapkan dapat menjadi percontohan bagi sekolah lain untuk melakukan inovasi.

Inovasi proses pelayanan, dalam melakukan pelayanan di perpustakaan, pustakawan melakukan inovasi berupa memberi pelayanan penerjemah dalam pemutaran film. Penerjemah tersebut tidak harus dari pustakawan itu sendiri, namun juga dapat bekerjasama dengan siswa dan guru SMA N 1 Jetis. Sehingga hal tersebut memberikan suatu perubahan akan kegiatan proses pelayanan yang tidak hanya dilakukan oleh pustakawan saja, namun juga melibatkan guru dan siswa. Perpustakaan Ganesha juga turut andil dalam meningkatkan

kreativitas serta pengalaman bagi siswa yang menjadi mitra sebagai penerjemah dalam layanan.

Inovasi metode pelayanan, yaitu dengan mengutamakan cara yang ditempuh dalam melayani pemustaka. Hal ini tidak jauh berbeda dengan inovasi proses pelayanan, Perpustakaan Ganesha memberikan cara melayani pemustaka dalam pendampingan belajar dengan mengemas kegiatan semenarik mungkin. Dalam hal ini, variasi kegiatan yang diadakan berupa pemutaran film dan perlombaan berbasis literasi untuk siswa disabilitas tersebut. Kegiatan pelayanan tersebut juga tidak melulu dilakukan di Perpustakaan Ganesha, namun juga dengan mendatangi lokasi sekolah Yaketunis tersebut.

Inovasi kebijakan, yaitu pengembangan dan pembaharuan terletak pada kebijakan atau peraturan sekolah dan perpustakaan untuk membuka layanan kepada pemustaka di luar sekolah. Sehingga, jangkauan pemustaka lebih luas dan kebermanfaatannya lebih maksimal. Selain itu, kebijakan pelayanan tersebut sudah dilakukan pengembangan dari visi dan misi Perpustakaan Ganesha maupun sekolah.

Inovasi sistem pelaksanaan, merupakan cara dan prosedur untuk melaksanakan pelayanan perpustakaan terutama pada pendampingan belajar di Perpustakaan Ganesha. Kegiatan pendampingan belajar yang dilakukan sudah memiliki jadwal yang terstruktur yaitu dilaksanakan setiap hari Sabtu. Selain itu pendamping belajar juga sudah memiliki jadwal tersendiri, meskipun terkadang terdapat penyesuaian sesuai dengan situasi dan kondisi pendamping belajar.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas**

Pelayanan pada penyandang disabilitas di perpustakaan sekolah adalah menjadi hal yang baru dalam dunia perpustakaan. Biasanya perpustakaan sekolah terfokus kepada pelayanan bagi siswa atau

pemustaka di dalam sekolah itu sendiri. Perpustakaan Ganesha menerapkan layanan baik bagi pemustaka dalam sekolah maupun luar sekolah. Salah satunya adalah layanan pendampingan belajar pada siswa tunanetra.

Dalam melaksanakan pelayanan tentunya tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi adanya pengembangan atau melakukan pembaruan, adapun faktor yang dapat berpengaruh untuk adanya pengembangan adalah dengan menggunakan faktor terjadinya inovasi yaitu sebagai berikut (Muluk, 2008):

Pertama adalah kepemimpinan, kepala perpustakaan dan kepala sekolah selaku pemimpin di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis dalam hal ini sangat berperan terutama dalam memutuskan kebijakan untuk pelayanan perpustakaan. Program yang sudah diusulkan dan direncanakan secara matang, tentu harus melalui persetujuan dari pihak pimpinan. Kepala perpustakaan selaku pemimpin juga mendukung dan memiliki sikap turut andil pada layanan tersebut sehingga inovasi akan terlaksana lebih maksimal.

Kedua yaitu budaya inovasi, kebiasaan atau budaya untuk memunculkan terobosan baru adalah salah satu hal yang mempengaruhi. Pustakawan maupun guru di SMAN 1 Jetis dibiasakan untuk membuat hal-hal yang baru atau berinovasi dan berkembang. Namun, kebiasaan berinovasi tentunya melalui tahapan dan proses yang berkelanjutan, sehingga budaya tersebut tidak terjadi secara serta merta. Perlu pembiasaan secara berkelanjutan untuk seluruh sumber daya manusia yang terlibat.

Ketiga adalah pengembangan keahlian dan pengetahuan pegawai, kualitas dari keahlian pustakawan di Perpustakaan Ganesha sudah tergolong cukup mendukung dalam melakukan pengembangan layanan dan menjalankan layanan pendampingan belajar dengan siswa tunanetra. Namun secara kuantitas pustakawan masih harus

dibantu dengan guru dan siswa SMA N 1 Jetis untuk melakukan pelayanannya. Pustakawan, guru, dan siswa yang bekerja sama untuk melakukan pendampingan terlebih dahulu sudah dibekali materi dan keilmuan tentang apa yang akan disampaikan ketika pendampingan belajar. Latar belakang pustakawan Perpustakaan Ganesha adalah lulusan ilmu perpustakaan. Selain itu mereka juga secara aktif mengembangkan keilmuannya melalui seminar maupun mengikuti perlombaan bidang perpustakaan.

Faktor keempat yaitu tim kerja dan kemitraan, tim kerja dalam pelayanan pendampingan belajar dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Ganesha, guru, dan siswa dari SMA N 1 Jetis itu sendiri. Siswa yang menjadi tim kerja merupakan siswa yang sudah dipilih dan berkompeten untuk terlibat dalam pendampingan. Namun, Perpustakaan Ganesha belum melakukan kemitraan dengan pendamping khusus atau *volunteer* luar sekolah untuk melakukan pendampingan dengan siswa tunanetra.

Faktor kelima adalah kinerja inovasi, secara umum kinerja inovasi dapat dilihat dari evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan. Evaluasi untuk mengukur kinerja pada inovasi pelayanan sudah dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Ganesha meskipun belum dilakukan secara rutin. Biasanya evaluasi dilakukan saat rapat rutin kegiatan perpustakaan maupun sekolah. Namun, setiap evaluasi akan ada masukan dan kritikan untuk mengembangkan pelayanan dalam pendampingan agar lebih bervariasi lagi.

Terakhir adalah jaringan, jaringan yang terlibat dalam pelayanan ini yaitu dari Yaketunis itu sendiri. Sejauh ini, pihak Perpustakaan Ganesha dan Yayasan Yaketunis menjalin satu jaringan untuk saling melakukan pertukaran informasi, terlebih pada pendampingan belajar pada siswa disabilitas tunanetra. Selebihnya belum ada lembaga lain yang terhubung dalam jaringan pendampingan belajar tersebut.

## E. PENUTUP

### Simpulan

Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan yaitu pendampingan belajar bagi siswa di luar sekolah SMA N 1 Jetis Bantul. Pemusataka tersebut antara lain siswa penyandang disabilitas yang bekerjasama dengan Yaketunis (Yayasan Kesejahteraan Tunanetra Islam) Yogyakarta. Perpustakaan Ganesha telah melakukan pengembangan pelayanan karena telah melaksanakan sesuai tipologi inovasi yaitu melakukan inovasi pada produk layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem pelaksanaan. Faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan yaitu kepemimpinan, budaya inovasi, pengembangan keahlian, kemitraan, kinerja inovasi dan jaringan. Pelayanan di Perpustakaan Ganesha sudah tergolong baik dan telah melakukan pengembangan dari fungsi perpustakaan sekolah pada umumnya. Namun, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu: jaringan dan kemitraan dalam hal pendamping belajar perlu diperluas. Pustakawan bisa mencari pendamping atau *volunteer* dari komunitas luar sekolah yang bergerak dibidang tersebut. Sehingga penting dilakukannya perluasan sasaran pemustaka yang diberikan layanan pendampingan belajar. Evaluasi kegiatan perlu dilakukan secara rutin, minimal setelah kegiatan pelayanan itu selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, S. (2014). *Perpustakaan Ramah Difabel: Mengelola Layanan Informasi Bagi 8 Pemustaka Difabel*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.
- Basuki, S. (2010). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Himayah. (2013). Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi. *Jurnal Khizanah Al-Hikmah*, 1(1).
- HS, L. (2013). *Manajemen Perpustakaan Sekolah dan Madrasah*. Yogyakarta: Ombak.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Prastowo, A. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press.

