

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
AKSESIBILITAS PELAYANAN BAGI
DIFABEL DI YOGYAKARTA TAHUN
2015**

**(STUDI KASUS: GRHATAMA PUSTAKA
YOGYAKARTA)**

Oleh : SITI AISYAH

(Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu
Sosial dan Politik, Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta)

Email : Saisyah.asy@gmail.com

Abstrak : Aksesibilitas bagi difabel dititikberatkan pada ketersediaan dan kelayakan fasilitas yang ramah difabel. Permasalahan yang dihadapi difabel di Indonesia antara lain, kurangnya akses informasi atau pelayanan, kurangnya fasilitas umum yang dapat mempermudah difabel melakukan kegiatan mereka di perpustakaan Grhatama Pustaka dan pemerintah yang belum sepenuhnya memperhatikan aksesibilitas difabel dikarenakan jumlah pengguna difabel lebih sedikit daripada non-difabel, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 jumlah difabel di Yogyakarta mencapai 25.620 orang atau sekitar 0,17 % dari jumlah penduduk Yogyakarta, dengan jumlah difabel yang kurang dari 1% membuat pemerintah beranggapan bahwa jika membuat aksesibilitas untuk difabel akan terasa sia-sia, selain itu, biaya pembuatan aksesibilitas difabel sangat mahal. Metode penelitian dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian dengan cara melibatkan kerja lapangan, dimana peneliti biasanya melakukan observasi terhadap orang-orang, keadaan atau institusi dalam setting yang alamiah. Melalui metode kualitatif, data yang penulis sajikan dalam penelitian ini berupa data primer yang

dihasilkan dari hasil wawancara dan data sekunder yang dihasilkan dari hasil dokumentasi dan observasi. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Daerah Isitimewa Yogyakarta dan melakukan observasi di perpustakaan Grhatama Pustaka sebagai obyek penelitian karena . Selain itu, penulis melakukan wawancara dengan beberapa pihak, seperti difabel, pihak perpustakaan, dll terkait implementasi kebijakan aksesibilitas pelayanan bagi difabel. Pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa kebijakan aksesibilitas pelayanan Grhatama Pustaka bagi difabel tahun 2015 belum baik karena beberapa aksesibilitas yang dibutuhkan difabel belum sepenuhnya tersedia di perpustakaan Grhatama Pustaka. Selain itu, aksesibilitas pelayanan yang diberikan oleh Grhatama Pustaka belum memudahkan difabel untuk melakukan aktivitas didalam perpustakaan.

Diharapkan pihak pemerintah khususnya perpustakaan Grhatama Pustaka untuk melakukan audit atau perbaikan aksesibilitas pelayanan terkhusus untuk difabel. Selain itu, melakukan diskusi dengan perwakilan pemustaka normal dan difabel (perwakilan Tunanetra, Tunadaksa, dll)

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Aksesibilitas, Pelayanan Publik dan Difabel.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aksesibilitas bagi difabel (penyandang cacat) dititikberatkan pada ketersediaan dan kelayakan fasilitas yang ramah difabel (penyandang cacat), dimana perencana adalah subjek perancang yang bertanggung jawab terhadap aksesibilitas difabel (penyandang cacat) sebagai warga Negara yang juga memiliki hak yang sama dengan warga Negara lain. (Prakoso, 2015:3) Ketersediaan

aksesibilitas yang baik atau sesuai khususnya di perpustakaan Ghratama Pustaka akan membuat pemustaka merasakan kepuasan dan memiliki niat untuk kembali lagi berkunjung. Pengertian aksesibilitas sudah diatur dalam Undang-undang No 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat berbunyi aksesibilitas adalah kemudahan yang di sediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan dan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.(Putri, 2011:3)

Permasalahan yang dihadapi penyandang disabilitas di Indonesia antara lain kurangnya akses informasi atau pelayanan, kurangnya fasilitas umum yang mempermudah para penyandang disabilitas melaksanakan kegiatan sehari-hari dan kurangnya akses pekerjaan untuk penyandang disabilitas. Misalnya minimnya akses pelayanan di perpustakaan untuk tuna wicara,tuna rungu, dll.(Rusmiyati, 2011:18) Disisi lain, kebijakan pemerintah berkaitan dengan pemberian kemudahan akses bagi para *difabel* masih belum dipatuhi sepenuhnya dan juga tidak ada sanksi berkaitan dengan diabaikannya pemberian akses kepada para difabel.(Iswahyudi, 2010:3)

Berdasarkan data statistik, jumlah *difabel* di Indonesia hingga tahun 2013 mencapai 2,8 juta atau 1,12% dari total penduduk. Sementara di Daerah Istimewa Yogyakarta jumlah difabel 25620 jiwa atau 0,17% dari total penduduk Yogyakarta. Jumlah kaum *difabel* yang relatif sedikit jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat normal, membuat sebagian pelaksana kebijakan merasa sepertinya akan tidak terlalu memberikan banyak manfaat jika penyediaan pelayanan memperhatikan masalah aksesibilitas. Kemudian, belum adanya koordinasi pemerintah untuk menyediakan aksesibilitas secara terintegrasi.(Iswahyudi, 2010:8)

Penyebab lain dari belum terealisasinya aksesibilitas pelayanan umum bagi masyarakat *difabel* khususnya di perpustakaan adalah belum berjalannya mekanisme reward and punishment. Penyediaan aksesibilitas diakui akan menambah jumlah biaya yang harus dikeluarkan untuk membangun fasilitas umum, untuk itu harus ada mekanisme yang menjamin bahwa meskipun mahal aksesibilitas harus tetap disediakan. Pemerintah selama ini menempatkan kelompok *difabel* sebagai obyek pasif atas kebijakan karitatif.(Iswahyudi, 2010:3) Dari paparan diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana kebijakan aksesibilitas pelayanan yang diberikan pihak Grhatama Pustaka kepada *difabel* (pendang cacat) di Yogyakarta tahun 2015?

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:
Bagaimana Kebijakan Aksesibilitas Pelayanan yang diberikan oleh Grhatama Pustaka kepada para Difabel di Yogyakarta tahun 2015?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kebijakan aksesibilitas pelayanan yang diberikan oleh Grhatama Pustaka kepada difabel di Yogyakarta tahun 2015.

D. Kerangka Teori

D.1 Implementasi Kebijakan Publik

D.1.1 Definisi Implemetasi Kebijakan Publik

Beberapa definisi implementasi kebijakan publik menurut Robert Nakamura dan Frank S adalah keberhasilan dalam mengevaluasi masalah dan kemudian menerjemahkan kedalam keputusan-keputusan

yang bersifat khusus. Sedangkan menurut Jones implementasi kebijakan adalah suatu proses yang dinamis yang melibatkan secara menerus usaha-usaha untuk mencari apa yang akan dan dapat dilakukan. Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu, pejabat, kelompok masyarakat yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. (Tangkilisan, 2003:17)

D.1.2 Pelaksanaan Kebijakan

Menurut Grindle (dalam M. Arsyad: 2006) bahwa proses implementasi kebijakan publik hanya dapat dimulai apabila tujuan dan sasaran-sasaran yang semula bersifat umum telah dirinci, program-program aksi telah dirancang dan sejumlah dana atau biaya telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan-tujuan dari sasaran tersebut. Inilah syarat-syarat pokok bagi implementasi kebijakan publik apapun. Aktivitas penerapan implementasi kebijakan menurut Grindle terdiri dari pelaksanaan kebijakan *Content* yang didalamnya ada enam variabel yaitu:

- 1) Pihak yang berkepentingan dipengaruhi
- 2) Manfaat yang akan dihasilkan
- 3) Derajat perubahan yang diinginkan
- 4) Kebijakan Tepat atau tidak
- 5) Pelaksana kebijakan
- 6) Sumber daya yang dikerahkan

D.2 Pelayanan Publik

Beberapa definisi pelayanan public menurut Miftah Thoha merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sinambela, pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia

yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Janet Denhardt dan Robert Denhardt pelayanan publik adalah salah satu isu tujuan terpenting dari administrasi public yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa public, urusan-urusan public serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif. (Zaenudin, 2014:115)

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Zaenudin (2014:92) mengemukakan 5 (lima) indikator pelayanan terdiri dari :

1. *Tangible* atau ketampakan fisik
2. *Reliability* atau reliabilitas
3. *Responsiveness* atau responsivitas
4. *Assurance* atau kepastian
5. *Empathy* atau adanya perlakuan dan perhatian

D.3 Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah kemudahan yang diberikan kepada para penyandang cacat, berupa pengadaan atau modifikasi sarana dan prasarana kehidupan sehari-hari, termasuk lingkungan fisik, yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan penyandang cacat, agar mereka dapat melakukan aktivitas sehari-hari secara mandiri. (Tarsidi, 2008:9) Menurut Demartoto dalam Putri (2011:16) ada dua macam aksesibilitas, yaitu *Pertama*, aksesibilitas non-fisik yaitu berupa pendidikan dan ketenagakerjaan, semua difabel memperoleh pendidikan dan pekerjaan. *Kedua*, aksesibilitas fisik yaitu berupa guiding block bagi difabel netra, tangga ramp, pegangan tangan, lift, rambu-rambu lalu lintas, dan tanda-tanda. Kedua macam aksesibilitas ini saling mempengaruhi satu sama lain apabila berbagai macam hambatan structural dalam bangunan dan fasilitas yang disediakan tidak

selalu mudah bagi *difabel* untuk berpartisipasi b. penuh dalam situasi normal baik dalam bidang pendidikan dll.(Putri, 2011:17)

Beberapa elemen bangunan publik / umum yang harus aksesibel bagi *difabel* menurut Holmes dalam Sholahuddin c. (2007:32), antara lain:

1. Area Parkir
2. Jalur pedestrian
3. Jalur pemandu
4. Kamar kecil
5. Lift
6. Pancuran / *Shower*
7. Pintu
8. Rambu
9. *Ramp*

D.4 Difabel / Penyandang Cacat

Kecacatan yang masih dimaknai oleh masyarakat sebagai sifat abnormal, ketidaksempurnaan, dan keadaan yang rusak sehingga untuk disempurnakan. Pemaknaan kata cacat sebagai ketidaksempurnaan ini menjadi sangat kontroversial jika dikaitkan dengan hakikat penciptaan manusia. Identitas manusia jika dipandang sebagai hasil dari sebuah proses, maka kecacatan atau ketidaksempurnaan yang dilekatkan pada para penyandang cacat dapat juga dimaknai sebagai ketidaksempurnaan dari sebuah proses penciptaan manusia yang dilakukan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Dihadapan Tuhan Yang Maha Esa, dimensi spiritual melalui keimanan dan amal sholeh lebih utama dibanding fisik, maka tidak ada alasan untuk bersikap diskriminatif terhadap difabel. (Mulyaningrum, 2012:14)

Menurut Demartoto dalam Putri (2011:17-18) macam-macam kecacatan yaitu:

- a. Cacat fisik adalah kecacatan yang mengakibatkan gangguan pada fungsi tubuh antara lain pada gerak tubuh, pendengaran, pengelihatn, dan kemampuan berbicara.

Cacat mental adalah kelainan mental dan tingkah laku, baik cacat bawaan maupun akbibat dri penyakit antara lain : Retardasi mental, Gangguan psikiatrik fungsional, Alkoholisme, Gangguan mental organic dan epilepsy.

Cacat fisik dan mental adalah keadaan seseorang yang menyandang dua jenis kecacatan sekaligus.

Istilah penyandang cacat merupakan suatu diskriminasi, kata cacat umum digunakan untuk menyebutkan beberapa orang yang memiliki kemampuan mental dibawah rata-rata. Untuk mengurangi stigma negatif dalam hal tersebut, maka digunakanlah istilah Difabel (*Different Ability People*) yang berarti manusia yang memiliki kemampuan yang berbeda. Kemampuan yang di maksud adalah hanya kemampuan fisik saja. (Putri, 2011:18)

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Grhatama Pustaka. Untuk mengumpulkan data melalui wawancara, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Anti selaku kasubbid Pelayanan Grhatama Pustaka, Dinas Sosial yang diwakilkan oleh Bapak Waluyo selaku seksi jaksen Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas Yogyakarta, Bapak Sutrisno selaku *difabel* Tunadaksa, Bapak Agung selaku *difabel* Tunanetra, Bapak Ari selaku bagian Sosial Budaya Bappeda, Bapak Agung selaku kasubbid Kesra Bappeda DIY, dan Bapak Syafiie selaku pengurus SIGAB. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode dokumentasi, observasi dan wawancara mendalam. Analisis dilakukan selama dilapangan dan setelah penelitian berakhir. Data dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

F. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan

1) Adanya pengaruh untuk pihak yang berkepentingan.

Pemerintah membuat suatu kebijakan tentang adanya aksesibilitas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pada perpustakaan khususnya masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta. Kebijakan yang telah dibuat dan dilaksanakan sangat memberikan pengaruh untuk pemustaka di Yogyakarta. Pada tahun 2015 sebelum perpustakaan ini diresmikan dan belum selesai sepenuhnya, antusias masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan Grhatama sendiri tidak dapat diragukan lagi, dengan adanya perpustakaan ini dengan dilengkapi aksesibilitas fisik untuk *difabel* membuat mereka nyaman dan ingin kembali berkunjung. (Sumber: wawancara dengan Ibu Anti pada tanggal 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB, selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Perpustakaan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat yang harus disediakan guna memberikan atau menambah wawasan dan pengetahuan. Selain itu, perpustakaan salah satu pusat informasi, dimana pemerintah dituntut untuk menyediakan dan memberikan pelayanan dengan benar. Perpustakaan yang telah didirikan memiliki tujuan untuk mendukung terlaksananya aksesibilitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama untuk *difabel*. (Aziz, 2014: 15-16)

Semua orang (*difabel* ataupun normal) berpengaruh terhadap kebijakan yang akan telah dilaksanakan. Dari paparan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kebutuhan masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai aksesibilitas pelayanan untuk perpustakaan khususnya untuk perpustakaan Grhatama Pustaka sangat tinggi. Artinya kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta.

2) Manfaat yang diterima oleh masyarakat melalui kebijakan yang ditetapkan.

Suatu kebijakan pasti memiliki manfaat yang ditujukan untuk penggunaannya. Kebijakan muncul dikarenakan adanya kebutuhan dari masyarakat jadi pemerintah berani membuat dan mengeluarkan suatu kebijakan terkait aksesibilitas fisik dan pelayanannya. Jika adanya perpustakaan tanpa dapat memudahkan mereka untuk melakukan beberapa aktivitas di perpustakaan maka pemustaka atau pengunjung perpustakaan tidak akan ada yang ketertarikan untuk datang atau berkunjung di perpustakaan Grhatama Pustaka, karena tujuan atau manfaat diadakannya kebijakan aksesibilitas ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang sedang berada di wilayah Grhatama Pustaka, baik itu para *difabel* maupun *nondifabel*.

Salah satu tempat umum yang dapat diakses oleh masyarakat adalah Perpustakaan. Suatu kebijakan yang dibuat dan diterapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah didasarkan atas kebutuhan masyarakat agar bermanfaat secara maksimal untuk masyarakat khususnya *difabel*. Sebelum kebijakan tersebut dibuat, pemerintah harus mempertimbangkan beberapa hal, seperti siapa yang akan dilayani, furniture atau koleksi yang akan digunakan, untuk apa perpustakaan itu didirikan, dll. (Aziz, 2014:135-136)

Dari paparan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa suatu kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah akan memberikan manfaat untuk masyarakat. Walaupun kebijakan aksesibilitas pelayanan belum sepenuhnya membuat *difabel* merasakan manfaatnya. Namun dengan adanya kebijakan aksesibilitas pelayanan *difabel* yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka sudah cukup memberikan manfaat untuk sebagian pemustaka *difabel*.

3) Kebijakan yang menghasilkan tingkat perubahan terhadap kondisi yang ada saat ini.

Kebijakan yang telah dibuat dan dilaksanakan pasti memiliki dampak perubahan. Menurut Ibu Anti pada tanggal 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka menjelaskan bahwa peningkatan atau perubahan itu memang terjadi. Hal tersebut terbukti dari data jumlah pengunjung dari tahun 2015 yang mencapai 14.737 orang, itu sebelum adanya peresmian namun perpustakaan sudah dibuka. Sedangkan pada tahun 2016 mencapai 185.517 orang setelah perpustakaan diresmikan. Perubahan yang sangat besar sekali, bahkan pihak perpustakaan sendiri kaget dan merasa senang jika perpustakaan Grhatama Pustaka menjadi daya tarik tersendiri.

Beberapa perubahan dengan diterapkannya kebijakan aksesibilitas pelayanan untuk perpustakaan yaitu pertama, meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada perpustakaan yang berdampak pada meningkatnya jumlah pengunjung. Kedua, dengan meningkatnya jumlah pengunjung, sarana prasarana, pelayanan yang tersedia dapat bermanfaat secara optimal. Ketiga, menjadi daya tarik bagi pengunjung baru. Keempat, dengan adanya kebijakan aksesibilitas pelayanan yang baik akan menjadikan promosi untuk pihak perpustakaan. (Aziz, 2014:33)

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa setiap kebijakan yang berhasil adalah kebijakan yang memiliki perubahan. Perubahan yang ditunjukkan dari melonjaknya jumlah pengunjung membuktikan bahwa kebijakan aksesibilitas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan Grhatama Pustaka sudah baik. Adanya kebijakan aksesibilitas pelayanan untuk difabel memberikan banyak perubahan atau manfaat yang didapatkan oleh pihak perpustakaan Grhatama Pustaka.

4) Kebijakan tersebut tepat atau tidak.

Kebijakan mengenai aksesibilitas fisik harus sesuai atau tepat sasaran, dalam wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka, mengatakan bahwa perpustakaan memiliki beberapa aksesibilitas untuk *difabel* seperti toilet, tangga *ramp*, *lift* yang dilengkapi dengan tulisan Braille. Namun karena perpustakaan Grhatama Pustaka sendiri belum sepenuhnya berfokus pada aksesibilitas pelayanan untuk *difabel*. Ruang baca khusus *difabel* yang di perpustakaan ini sendiri hanya ada seperti koleksi Brille yang diperuntukkan untuk Tunanetra. Kebijakan aksesibilitas pelayanan yang diterapkan oleh pihak Grhatama Pustaka mengacu pada Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, Peraturan Menteri Dalam Nomor 52 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, dan 7 Peraturan Gubernur.

Paparan diatas menjelaskan tentang bagaimana kebijakan aksesibilitas pelayanan yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka, apakah sudah tepat atau belum. Dapat ditarik kesimpulan dari paparan diatas yaitu untuk kebijakan aksesibilitas pelayanan sudah mengacu pada peraturan daerah dan undang-undang. Ada beberapa aksesibilitas yang sesuai dengan kebutuhan *difabel* seperti *Lift*, jalur pedestrian, tangga *ramp*, dan rambu-rambu, namun ada beberapa aksesibilitas yang tidak sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti tidak adanya jalur pemandu, tidak adanya pegangan pada kamar kecil, dll. Pihak perpustakaan belum sepenuhnya berpihak pada aksesibilitas yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan *difabel*.

- 5) Adanya kejelasan tentang pelaksana kebijakan.

Suatu kebijakan telah dibuat harus memiliki kejelasan tentang para pelaksana kebijakan. Dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Anti pada 22 Desember pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka yang menjelaskan bahwa pelaksana kebijakan tentang aksesibilitas fisik dan pelayanan adalah seluruh pegawai perpustakaan Grhatama Pustaka. Namun, untuk pelaksana yang lebih spesifiknya tanggungjawab tersebut diberikan kepada bagian pelayanan, artinya bagian pelayanan memiliki dua tanggungjawab yaitu pada pelaksana pelayanannya sendiri sekaligus pelaksana aksesibilitasnya, untuk yang merawat aksesibilitas tersebut sudah ada 24 orang *cleaning service*

Implementasi kebijakan aksesibilitas pelayanan melibatkan seluruh pegawai perpustakaan Grhatama Pustaka. Seluruh pegawai atau pustakawan yang ada di suatu perpustakaan memiliki peran yang sangat penting bagi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Pemeran yang paling penting dalam pelaksanaan kebijakan adalah seluruh pegawai perpustakaan. (Aziz, 2014:136)

Paparan diatas menjelaskan tentang para pelaku kebijakan atau pelaksana kebijakan yang telah dilaksanakan oleh perpustakaan Grhatama Pustaka. Sudah dijelaskan bahwa pelaku kebijakan di perpustakaan Grhatama Pustaka adalah seluruh pegawai perpustakaan tersebut. Jadi, para pelaku kebijakan sudah disebutkan dengan jelas.

- 6) Sumber daya manusia yang ada memadai untuk mendukung kebijakan.

Salah satu pendukung keberhasilan suatu kebijakan adalah sumberdaya manusia yang cukup. Grhatama Pustaka memiliki 24 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 8 orang Pustakawan PNS, 93 tenaga non PNS, 30 orang *security*, 24 *Cleaning Service*. Adapun

hasil wawancara dengan Ibu Anti pada 17 April 2017 pukul 09.00 selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka menjelaskan bahwa sumber daya manusia untuk melayani pemustaka sudah ada, seluruh pegawai yang ada di Grhatama Pustaka adalah sumberdaya manusia. Namun pegawai yang khusus dalam arti pegawai yang memiliki sertifikat keahlian dibidang difabel belum ada, sebagai contohnya pustakawan lulusan sarjana pendidikan luar biasa, karena pegawai yang ada di Grhatama Pustaka adalah pegawai dari Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pustakawan lebih memilih dengan menggunakan pelayanan bagi pemustaka normal yang mayoritas. Sebab, mereka lebih mudah dan member lebih banyak manfaat daripada melayani informasi bagi pemustaka difabel yang sulit, merepotkan, dan kurang bermanfaat. Aksesibilitas pelayanan kepada pemustaka *difabel* dipandang lebih mahal daripada melayani pemustaka normal serta membutuhkan tenaga khusus yang berpengalaman dan terlatih. Sementara anggaran dan jumlah SDM tidak memenuhinya. (Aziz, 2014:135)

Paparan diatas menjelaskan tentang sumberdaya manusia yang dapat mendukung kebijakan aksesibilitas pelayanan di perpustakaan Grhatama Pustaka. Kesimpulannya adalah sumberdaya manusia yang ada di perpustakaan tersebut sudah cukup mendukung kebijakan aksesibilitas pelayanan perpustakaan Grhatama Pustaka untuk masyarakat normal (*non difabel*). Namun, karena belum ada pegawai bersertifikat khusus untuk difabel belum dapat dikatakan mendukung.

2. Pelayanan Publik

- 1) Pelayanan yang diberikan di wujudkan dalam bentuk tampilan fisik seperti gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas layanan lainnya.

Pelayanan harus diberikan, baik yang dirasakan (pelayanan jasa) maupun yang terlihat (pelayanan barang), contohnya gedung, peralatan, fasilitas, dll. Pelayanan menurut Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka ada dua jenis, yaitu Pertama, pelayanan jasa, seperti pegawai di bagian penitipan barang yang bertugas untuk memberikan pelayanan penitipan barang, akan ada beberapa satpam yang tentunya bertugas memberikan keamanan agar pemustaka dapat belajar atau membaca dengan nyaman tanpa ada rasa takut, pegawai yang ada disetiap ruangan bertugas untuk melayani pemustaka yang ingin meminjam buku, pegawai yang ada dibagian informasi bertugas untuk melayani pemustaka yang belum memiliki kartu perpustakaan, pegawai Tata Usaha bertugas menyalurkan surat-surat yang masuk (surat ijin penelitian, surat ijin magang, dll). Kedua, pelayanan non-jasa berupa fasilitas, perlengkapan, peralatan. Beberapa fasilitas yaitu fasilitas gazebo yang ada terletak di belakang dan disamping kiri gedung Grhatama, auditorium, ruang audio visual, ruang diskusi dan seminar, kantin, toilet, tempat parkir, dan mushola.

Bentuk pelayanan untuk pemustaka tidak hanya berupa layanan informasi dan tersedianya gedung saja. Beberapa bentuk layanan lainnya adalah *Pertama*, penyediaan fasilitas dan sarana prasarana seperti ruang membaca, toilet, buku, dll. *Kedua*, bentuk layanan bimbingan terhadap pemustaka difabel. Melalui penyediaan layanan dan bimbingan setidaknya pustakawan berperan ikut mengembangkan intelektual dan akademik dengan menunjukkan informasi serta memberikan bimbingan pentingnya pengetahuan dan informasi bagi mereka, bimbingan untuk mematangkan aspek interaksi sosial (kepada pemustaka difabel agar diberikan kepercayaan kepercayaan dan tanggung jawab untuk menggunakan koleksi yang ada sebagai wujud interaksi kerja sama

yang baik dengan pustakawan). (Aziz, 2014:35)

Dari paparan diatas, pelayanan yang diberikan dalam bentuk fasilitas, gedung, dll, sudah baik. Pihak Grhatama Pustaka sudah mampu memberikan pelayanan fisik atau barang dengan baik, dimana dengan beberapa fasilitas yang disediakan pihak Grhatama Pustaka mampu memberikan kenyamanan, adanya ketertarikan pengunjung untuk sering datang ke perpustakaan tersebut. Selain pelayanan fisik, pelayanan non fisik atau pelayanan berupa jasa membuat para pemustaka merasakan pelayanan yang baik.

2) Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

Kepuasan masyarakat atau pemustaka adalah salah satu keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan pemerintah. Beberapa bentuk dari penyelenggaraan pelayanan agar Grhatama Pustaka dapat dipercaya oleh pemustaka yaitu *Pertama*, sebelum memasuki gedung perpustakaan atau ruang masuk perpustakaan nanti coba dicek ada bapak satpam yang akan mengarahkan pemustaka untuk mengisi daftar kehadiran yang ada di sebelah pintu masuk, *Kedua* ada layanan informasi jika pemustaka belum memiliki kartu perpustakaan dan informasi penelitian, *Ketiga*, ada layanan penitipan tas atau barang dengan syarat meninggalkan kartu identitas, *Keempat*, jika tidak tahu ruangan yang akan dituju, disini ada denah ruangan. Jika pemustaka masih belum paham tentang denah tersebut, petugas satpam akan membantu untuk mengantarkan pemustaka sampai di ruangan yang akan dituju.

Kepuasan tiap pemustaka adalah sesuatu yang tampak dan paling penting. Dalam melayani pemustaka *difabel*, seorang pustakawan harus mampu memahami, melayani dan menempatkan diri serta menyesuaikan dengan pemustaka yang

sedang dilayanani. Selain itu, pustakawan harus memberikan layanan secara humanis (bagaimana memberikan layanan yang memaanusiakan manusia atau dalam bahasa jawa *nguwongke* kepada tiap pemustaka secara profesional dan proporsional), pustakawan tentunya juga dituntut mampu berkomunikasi secara efektif kepada pemustaka dalam membantu memberikan pelayanan yang memudahkan *difabel* sehingga koleksi perpustakaan *aksesible* bagi pemustaka. (Aziz, 2014:34)

Dari paparan diatas, kemampuan pihak perpustakaan Grhatama Pustaka dalam menyelenggarakan pelayanan secara akurat sudah baik, artinya pihak perpustakaan sudah mampu memberikan atau menyelenggarakan pelayanan yang benar atau tepat. Hal ini dapat menjadi contoh beberapa perpustakaan yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayanan secara akurat agar pemustaka tidak memiliki keraguan dalam hal pelayanan.

- 3) Kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Pustakawan yang melayani dengan cinta kasih tidak akan rela jika pemustaka terkecewakan. Sebagai pelayan masyarakat, pihak pemerintah harus rela untuk menolong dan menyelenggarakan pelayanan dengan baik agar masyarakat atau pemustaka merasakan kepuasan dalam hal pelayanan perpustakaan. Pihak Grhatama Pustaka sebagai pegawai perpustakaan atau pelayan masyarakat harus rela dan wajib menolong pemustaka jika ada yang masih bingung atau meminta tolong. Pernah ada pegawai khusus ruang brille yang membantu pustakawan untuk mengambilkkan buku yang diinginkan.

Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Pustakawan yang profesional senantiasa berkomitmen untuk

memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pemustaka, memerhatikan harapan dan masukan dari pemustaka serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Tolong-menolong antara pustakawan dan pemustaka dalam kepentingan informasi harus tetap terjalin karena hal tersebut merupakan kebutuhan yang tidak terelakan. Sikap tolong-menolong merupakan perwujudan dari sikap kerjasama antara pustakawan dan pemustaka yang saling membrikan manfaat. (Aziz, 2014: 156-157)

Dari paparan diatas, pustakawan atau seluruh pegawai perpustakaan Grhatama Pustaka memang harus memiliki jiwa atau harus menolong pemustaka yang mengalami kesulitan. Kerelaan untuk menolong pemustaka khususnya untuk *difabel*, pegawai perpustakaan Grhatama Pustaka memang sudah bagus. Jika seluruh pegawai memiliki hati atau kerelaan untuk menolong pemustaka, maka mereka akan merasakan bahwa pegawai perpustakaan Grhatama Pustaka memang baik dan rela menyelenggarakan pelayanan dengan baik.

- 4) Pelayanan harus diberikan secara pasti.

Pelayanan harus diberikan secara pasti, hasil wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka menjelaskan bahwa kebijakan mengenai pelayanan harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) perpustakaan Grhatama Pustaka. Didalam SOP tersebut ada 7 dasar hukum, kegiatan, pelaksana, dll. Namun, untuk saat ini SOP tersebut belum sepenuhnya jadi dikarenakan terjadi beberapa perubahan yang membuat SOP berulang lagi diubah, contohnya ada penambahan di peralatan atau perlengkapannya.

Pelayanan yang baik harus memiliki peraturan perundang-undangan agar pengguna pelayanan dapat lebih percaya atau

benar-benar diberikan secara pasti. Untuk itu, pihak Grhatama Pustaka memiliki SOP (Standar Operasioanl Penyelenggaraan) yang didalamnya terdapat dasar hukum untuk memberikan pelayanan secara nyata atau pasti. Beberapa dasar hukum perpustakaan Grhatama Pustaka yaitu:

1. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Struktur Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
4. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Peraturan Gubernur Nomor 117 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
6. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah.
7. Peraturan Gubernur DIY Nomor 105 Tahun 2015 tentang Pembentukan, Penyusunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah. (Sumber : Dokumen SOP Perpustakaan Grhatama Pustaka)

Dari paparan diatas, pelayanan yang diberikan oleh pihak Grhatama Pustaka harus menyesuaikan SOP yang ada di perpustakaan tersebut. Selain itu memiliki dasar hukum yang kuat untuk membuat masyarakat lebih percaya bahwa perpustakaan Grhatama Pustaka memberikan pelayanan yang pasti

sesuai dengan SOP yang berlaku. Sudah cukup bagus ada SOP yang jelas.

5) Adanya perlakuan dan perhatian yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Seorang pustakawan hendaknya tidak membedakan pelayanannya dengan pemustaka normal. Pemerintah atau pihak Grhatama Pustaka harus memiliki perlakuan dan perhatian kepada pemustaka, khususnya untuk pemustaka difabel. Melihat kondisi fisik, mental dan karakteristik secara umum pada pemustaka difabel mengahuskan pustakawan memahami secara tepat bagaimana melayani tiap pemustaka berkebutuhan khusus tersebut. Pihak perpustakaan pasti akan memberikan perlakuan dan perhatian yang terbaik tentunya sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada.

Adanya perlakuan dan perhatian ini sangat berpengaruh terhadap sifat atau sikap pustakawan, oleh karena itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pustakawan yaitu *Pertama*, ketika berbicara dengan pemustaka difabel lebih baik jika mengandalkan logika, misalnya bagaimana jika kita diperlakukan seperti yang tidak semstinya dan menanggung kekuarangan yang bukan atas pilihan kita. *Kedua*, berbicaralah langsung dengan mereka walaupun dia didampingi oleh orang lain, janganlah membuat asumsi apa yang dia alami, jangan memotong pembicaraan lawan bicara dan jangan pernah bertanya mengapa ia bisa seperti itu (cacat, tidak dapat melihat, dll)?. *Ketiga*, untuk melancarkan komunikasi sebaiknya pustakawan berusaha menyejajarkan mata dengan mata pemustaka yang menggunakan kursi roda. *Keempat*, ketika pustakawan melayani seorang tunarungu perlu memastikan bahwa dia memandang dan memerhatikan kita, jangan menutup mulut saat berbicara karena mereka yang kurang pendengarannya biasanya membaca bibir. (Aziz, 2014:35)

Dari paparan di atas, menurut penulis pemerintah atau pihak perpustakaan Grhatama Pustaka seharusnya memang harus memberikan perlakuan dan perhatian kepada seluruh pemustaka terkhusus pemustaka *difabel*. Setiap pemustaka *difabel* memiliki beberapa hambatan atau masalah (sesuai jenis kecacatan). Perlakuan dan perhatian yang dilakukan pihak perpustakaan Grhatama Pustaka sudah baik dan bagus, karena tidak membuat para *difabel* merasa berkecil hati, malu, dll.

3. Aksesibilitas

1) Area Parkir

Gambar 1.1

**Area Parkir Pemustaka
Grhatama Pustaka**



Sumber : Hasil Observasi, 2016

Gambar 1.1 diatas menunjukkan kondisi area parkir yang sebenarnya. Area parkir tersebut digunakan untuk kendaraan berroda dua, seperti sepeda motor atau sepeda kayuh. Kondisi area parkir yang tidak tertata rapi dikarenakan tidak ada pegawai parkir. Pada saat penulis melakukan observasi, penulis melihat ada dua tulisan peringatan seperti “*Mohon helm diikatkan di motor terima kasih*” dan “*Harap parkir yang rapi karena tidak ada petugas parkir*”.

Gambar 1.2

**Contoh Area Parkir Difabel
yang Aksesibel**



Sumber: Rahimah, dkk, 2015

Area parkir yang disediakan oleh perpustakaan Grhatama Pustaka hanya dapat menampung maksimal 200 unit kendaraan bermotor. Jika hari libur sekolah, membuat pemustaka harus parkir di area parkir mobil yang letaknya berdekatan dengan area parkir motor. Disini pemustaka harus berhati-hati jika sedang memarkirkan kendaraan mereka karena tidak ada jarak antar kendaraan berroda dua dan tidak ada tukang parkir yang menata kendaraan mereka. Pemustaka yang menggunakan mobil harus memarkirkan kendaraan mereka di area parkir karyawan. (Sumber : wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Area parkir adalah salah satu tempat khusus untuk meletakkan kendaraan, seperti sepeda motor, mobil, atau sepeda. Menurut Rohimah, dkk (2015:89) suatu tempat umum seperti perpustakaan, tempat wisata harus memiliki area parkir khusus untuk *difabel*, dimana area parkir khusus tersebut terletak di depan gedung atau berdekatan dengan pintu masuk gedung. (Rohimah, dkk, 2015:89) **Gambar 1.2** dibawah adalah salah satu contoh area parkir khusus *difabel* di

depan gedung dengan luas minimal 370 cm. Beberapa kriteria fasilitas parkir kendaraan bagi pemustaka *difabel* antara lain:

1. Tempat parkir pemustaka *difabel* terletak pada rute terdekat menuju bangunan perpustakaan.
2. Tempat parkir harus diletakkan sedekat mungkin dengan pintu gerbang masuk perpustakaan.
3. Area parkir harus cukup memiliki ruang bebas di sekitarnya sehingga pengguna berkursi roda dapat dengan mudah masuk dan keluar dari kendarannya.
4. Area parkir khusus pemustaka *difabel* ditandai dengan simbol/ tanda parkir penyandang cacat yang berlaku.
5. Pada lot parkir pemustaka *difabel* di sediakan *ramp trotoir* di kedua sisi kendaraan.
6. Ruang parkir mempunyai lebar 375 cm untuk parkir tunggal atau 625 cm untuk parkir ganda dan sudah dihubungkan dengan ramp dan jalan menuju fasilitas-fasilitas lainnya. (Aziz, 2014:148-149)

Dari penjelasan diatas, area parkir yang disediakan oleh pihak Grhatama Pustaka belum aksesibel untuk para *difabel* Tunadaksa karena *difabel* yang sudah mandiri memakai kendaraan roda 3 atau 4 akan kesulitan atau tidak dapat memarkirkan kendaraan mereka di area parkir dengan kondisi kendaraan bermotor yang hampir berdempetan. Tidak ada akses masuk khusus (*lift*) untuk *difabel* kedalam pintu masuk Grhatama Pustaka. Namun, sudah aksesibel untuk pemustaka yang normal (*non-difabel*).

2) Jalur Pedestrian

Gambar 1.3

Jalur Pedestrian Grhatama Pustaka



Sumber : Observasi, 2016

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, **Gambar 1.3** diatas menunjukkan jalur pedestrian di Grhatama Pustaka yang sebenarnya. Jalur pedestrian tersebut, digunakan untuk pemustaka yang ingin menuju ke arah gedung Grhatama Pustaka. Jalur pedestrian yang ada di Perpustakaan Grhatama Pustaka tidak licin atau tidak membahayakan pemustaka yang sedang melintasinya. Jalur pedestrian ini terletak dipinggir gerbang serta mengelilingi gedung Grhatama Pustaka.

Jalur pedestrian adalah wadah atau ruang untuk kegiatan pejalan kaki melakukan aktivitas dan berfungsi sebagai ruang sirkulasi kendaraan lainnya, baik kendaraan bermotor atau tidak. Jalur pedestrian tersebut seharusnya memberikan kenyamanan bagi manusia atau pejalan kaki pada saat melintasinya. Namun terkadang kebutuhan akan jalur pedestrian tersebut kurang memadai. (Yosua, 2012:1)

Paparan diatas, menjelaskan tentang jalur pedestrian yang tersedia di perpustakaan Grhatama Pustaka. Jalur pedestrian tersebut terbuat dari batako khusus yang dibuat sedemikian rupa. Sehingga kemungkinan kecil terjadi kecelakaan karena kondisi jalur pedestrian tidak licin, cukup untuk mobil yang akan melewatinya. Jadi, dapat diambil kesimpulannya bahwa jalur pedestrian tersebut sudah baik.

3) Jalur Pemandu

Gambar 1.4

Contoh Jalur Pemandu



Sumber : Dokumentasi Balai Rehabilitasi Penyandang Disabilitas, 2017

Gambar 1.4 diatas adalah conroh jalur pemandu yang penulis ambil dari Balai Rehabilitasi Penyandang Disabilitas. Jalur pemandu harus ada disetiap tempat umum. Jalur pemandu berfungsi melakukan beberapa aktivitas didalam perpustakaan untuk semua Tunanetra.

Gambar 1.5

Kondisi Lantai di Perpustakaan Grhatama Pustaka



Sumber : Observasi, 2016

Gambar 1.5 diatas adalah kondisi lantai yang sebenarnya di perpustakaan Grhatama Pustaka. Perpustakaan Grhatama

tidak memiliki jalur pemandu didalam ruangan.

Perpustakaan perlu menyediakan jalur pemandu atau *guiding block* pada lingkungan atau jalan masuk menuju perpustakaan bagi pemustaka tunanetra. Jalur tersebut harus menghubungkan keseluruhan ruangan dan fasilitas yang ada dilingkungan perpustakaan, termasuk akses menuju tangga. Selain *guiding block*, perpustakaan perlu menyediakan *map* bagi tunanetra yang berisi informasi mengenai seluruh ruang di perpustakaan dengan huruf *Braille*. Keberadaan *map* di perpustakaan bermanfaat memberikan informasi bagi mereka yang tidak memiliki kemampuan visual untuk mengetahui informasi keberadaan ruangan yang akan mereka tuju. (Aziz, 2014 : 139-140)

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa seharusnya diseluruh tempat umum yang dapat didatangi oleh semua golongan masyarakat (*difabel* maupun *nondifabel*) seperti perpustakaan harus memiliki jalur pemandu atau beberapa koleksi untuk *difabel* karena yang akan menikmati atau membutuhkan pelayanan perpustakaan tidak hanya masyarakat *nondifabel* saja, namun para *difabel* juga membutuhkan dan ingin menikmati fasilitas yang disediakan oleh pemerintah. Jadi perpustakaan ini kurang aksesibel untuk mereka yang Tunanetra. Namun sudah aksesibel untuk Tunarungu, Tunadaksa,dll.

4) Kamar Kecil

Gambar 1.6

Kamar Kecil untuk Difabel di perpustakaan Grhatama Pustaka



Sumber : Observasi, 2016

Gambar 1.6 adalah kondisi yang sebenarnya dari kamar kecil untuk difabel di perpustakaan GRhatama Pustaka. kamar kecil tersebut tidak memiliki pegangan yang berfungsi untuk memindahkan tubuh mereka yang Tunadaksa ke wc duduk. Namun kamar kecil tersebut cukup luas.

Gambar 1.7

Contoh Kamar Kecil yang Aksesibel untuk difabel



Sumber: <http://www.google.co.id/search?toilet+bagi+difabel>, 2017

Gambar 1.7 diatas adalah contoh kamar kecil yang aksesibel bagi difabel. Terdapat beberapa pegangan. Selain itu jarak antara wastafel dengan wc duduk tidak terlalu jauh atau dalam artian dapat dijangkau oleh difabel.

Kamar kecil atau toilet adalah perlengkapan yang kegunaan utamanya untuk membuang kotoran, seperti air seni atau buang air besar. Kamar kecil yang

aksesibel harus dilengkapi dengan rambu-rambu penyandang cacat pada bagian luarnya, harus ada pegangan yang membentuk siku-siku untuk membantu pergerakan pengguna kursi roda, pintu harus mudah dibuka sehingga *difabel* yang memakai kursi roda dapat masuk, beberapa perlengkapan seperti tisu, sabun, pengering tangan, dll diletakkan di tempat yang dapat dijangkau oleh *difabel*. (Rahimah, dkk, 2015: 92) Beberapa kriteria toilet yang disediakan untuk pemustaka *difabel*, sebagai berikut:

1. Toilet atau kamar kecil umum yang aksesibel harus dilengkapi dengan tampilan rambu penyandang cacat pada bagian luarnya.
2. Toilet harus memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar pengguna kursi roda.
3. Toilet harus dilengkapi dengan pegangan rambat (*handrail*).
4. Pintu toilet harus mudah dibuka atau ditutup bagi pengguna kursi roda.
5. Letak tisu, sabun, kran, air harus diletakkan di tempat yang dapat dijangkau pengguna kursi roda. (Aziz, 2014:146-147)

Dari penjelasan diatas sangat jelas bahwa pegangan di kamar kecil berperan besar dalam kemudahan menggunakan kamar kecil terkhusus *difabel* yang memakai kursi roda. Terlihat jelas pada gambar diatas bahwa kamar mandi yang disediakan oleh pihak Grhatama Pustaka tidak ada pegangan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kamar kecil yang disediakan pihak Grhatama Pustaka belum sepenuhnya aksesibel untuk para *difabel* yang menggunakan kursi roda karena belum mampu mempermudah para difabel untuk berpindah dari kursi roda ke wc duduk, namun masih aksesibel untuk difabel tunarungu, tunawicara, dll.

5) Lift

Gambar 1.8

Lift di perpustakaan Grhatama Pustaka



Sumber : Observasi, 2016

Lift adalah salah satu alat yang dapat mempermudah *difabel* untuk menuju lantai dua, tiga atau empat. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Antipada tanggal 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kasubbid Pelayanan Grhatama Pustaka mengatakan bahwa perpustakaan Grhatama Pustaka menyediakan satu *lift* yang berada di lantai satu yang dapat digunakan sampai dengan lantai tiga. Pada saat penulis melakukan observasi, *lift* belum dapat digunakan karena sedang dalam perbaikan.

Lift adalah angkutan vertical yang digunakan untuk mengangkut manusia atau barang. Beberapa karakteristik *lift* yang aksesibel bagi *difabel*, yaitu

1. Pintu *lift* yang lebar, yang dapat memungkinkan pengguna kursi roda dapat masuk kedalam *lift*.
2. Adanya pegangan tangan didalam *lift*.
3. Tombol *lift* rendah.
4. Tombol *lift* dilengkapi dengan huruf Brille.
5. Terdapat cermin disalah satu dinding *lift*. (Kurniawan, 2014:50)

Dari paparan diatas, *lift* memiliki peran penting dalam perpindahan seseorang dari lantai satu ke lain dua, tiga, dan seterusnya. *Lift* yang disediakan oleh perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki ruang yang luas, pegangan dan pada tombol terdapat tulisan Brille. Jadi, *lift* tersebut sudah sesuai dengan ciri-ciri *lift* yang aksesibel bagi *difabel* dan layak digunakan untuk seluruh pemustaka *difabel*.

6) Pancuran / Shower

Gambar 1.9

Pancuran / Shower di Grhatama Pustaka



Sumber : Hasil Observasi, 2016

Hasil observasi mengenai pancuran, peneliti menemukan seperti yang ada di **Gambar 3.19**. Gambar tersebut menunjukkan kondisi *shower* sesungguhnya yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka. Posisi *shower* berada jauh dari toilet duduk. Selain itu, *shower* berada diatas, jika mereka yang menggunakan kursi roda akan merasa kesulitan untuk mengambil *shower* tersebut.

Shower atau pancuran adalah alat yang berfungsi memancarkan air. Letak kertas tisu, air, atau pancuran (*shower*) dan perlengkapan seperti tempat sabun. Pengereng tangan harus dipasang ditempat yang mudah dijangkau oleh pengguna kursi

roda dan orang yang memiliki keterbatasan lainnya. (Aziz, 2014:147)

Paparan diatas menjelaskan tentang *shower* yang disediakan oleh perpustakaan Grhtama Pustaka. *Shower* tersebut tidak aksesibel untuk mereka yang menggunakan kursi rda maupun yang tidak bisa melihat. Seharusnya *shower* tersebut terletak berdekatan dengan toilet duduk.

7) Pintu

Gambar 1.10
Pintu masuk Ruangan
Brille



Sumber : Observasi, 2016

Gambar 3.10 diatas menunjukkan kondisi pintu ruang Brille yang sesungguhnya di perpustakaan Grhatama Pustaka. Pintu tersebut sangat berat untuk dibuka. Sedangkan untuk pintu utama gedung perpustakaan sudah terbuka lebar sekali. Peneliti mencoba membuka pintu tersebut namun agak kesusahan karena pintu tersebut agak berat untuk dibuka.

Pintu masuk hendaknya bisa terbuka cukup lama secara otomatis agar pengguna kursi roda tidak memiliki hambatan dalam membuka pintu. selain itu, setidaknya kaca pintu harus diberi tanda pada bagian tengah sehingga pemusataka yang memiliki gangguan penglihatan tidak berjalan menabrak pintu tersebut. Pintu untuk *difabel* khususnya diruang Brille harus mudah dibuka atau ditutup. (Aziz, 2014:76)

Beberapa kriteria pintu perpustakaan bagi pemustaka difabel, yaitu:

1. Pintu pagar harus mudah dibuka dan ditutup oleh penyandang cacat.
2. Pintu keluar masuk utama memiliki lebar bukaan 90 cm.
3. Di daerah sekitar pintu masuk sedapat mungkin dihindari adanya *ramp* (tidak ada jarak antara *ramp* dengan pintu utama atau tepat berada di depan pintu).
4. Pintu dengan dua daun pintu yang berukuran kecil.
5. Pintu terbuka kedua arah (dorong atau tarik).
6. Penggunaan pintu otomatis harus yang peka terhadap bahaya kebakaran.
7. *Plat tending* yang diletakkan di bagian bawah pintu harus ada atau diperlukan untuk mereka yang menggunakan kursi roda. (Aziz, 2014:141-142)

Dari paparan diatas, untuk pintu masuk gedung perpustakaan Grhatama Pustaka sudah dibuka lebar-lebar tanpa di tutup kembali. Pintu khusus ruang Brille yang agak berat akan menyusahakan pemustaka Tunanetra untuk masuk kedalam. Namun, hal tersebut diantisipasi oleh petugas ruang Bille yang akan membantu untuk membukakan pintu. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pintu masuk gedung utama dan ruangan yang lain sudah baik, namun khusus untuk ruang Brille kurang memudahkan *difabel* Tunanetra untuk masuk kedalam ruangan.

8) Rambu

Gambar 1.11

Rambu-rambu Grhatama
Pustaka



Sumber : Observasi, 2016

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis, **Gambar 3.11** beberapa rambu-rambu yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka. Rambu-rambu memiliki peran penting dalam menunjukkan seseorang keruangan yang akan tuju. Rambu-rambu yang ada di perpustakaan, seperti rambu-rambu arah toilet pria, wanita, *difabel*, rambu arah menuju parkir, rambu bagian informasi, rambu penitipan barang, rambu ruang brille, rambu ruang Tata Usaha, rambu ruang baca, rambu kantin, rambu arah toilet, rambu tangga, dll. Disetiap arah atau ruangan terdapat rambu-rambu dengan tulisan yang jelas. Jadi, pemustaka khususnya *difabel* tidak akan memiliki kesulitan dalam menemukan ruangan yang ingin dituju.

Rambu-rambu sangat berperan besar disuatu tempat. Rambu memiliki fungsi untuk mempermudah pemustaka menuju kesuatu tempat atau ruangan, agar pemustaka tidak merasa bingung. Selain itu ruang perpustakaan hendaknya diatur sedemikian rupa serta diberi tanda-tanda yang jelas sehingga pemustaka *difabel* yang menggunakan kursi roda bisa mengakses informasi secara leluasa. (Aziz, 2014:76)

Dari paparan diatas, perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki rambu-rambu disetiap ruangan yang dapat memudahkan para pemustaka. Rambu-rambu tersebut memiliki tulisan yang jelas abjadnya. Jadi,

aksesibilitas yang ada perpustakaan Grhatama Pustaka khususnya rambu-rambu sudah baik.

9) Ramp

Gambar 1.12

Tanggap ramp Grhatama Pustaka



Sumber : Observasi, 2016

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, peneliti melihat ada dua tangga ramp atau tangga datar yang ada didepan pintu masuk gedung Grhatama Pustaka dengan lebar yang cukup untuk mereka yang menggunakan kursi roda. Tangga ramp berada disebelah kiri dan kanan pintu masuk gedung Grhatama Pustaka. Kondisi lantai yang tidak licin dapat membantu mereka yang Tunadaksa atau Tunanetra untuk berjalan atau melewati tangga tersebut. Tangga *ramp* dilengkapi dengan pegangan yang dapat digunakan untuk mereka yang Tunanetra.

Ramp merupakan jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga. Karakteristik *ramp* yang benar yaitu *Pertama*, *ramp* dilengkapi dengan pegangan rambatan (*handrail*) yang dijamin kekuatannya. *Kedua*, *ramp* harus diterangi dengan pencahayaan yang cukup sehingga

membantu pada malam hari. *Ketiga*, permukaan lantai suatu *ramp* harus memiliki tekstur sehingga tidak licin di waktu hujan. (Aziz, 2014:143)

Dari paparan diatas, letak tangga *ramp* yang ada di Grhatama Pustaka sudah sesuai dengan karakteristik *ramp* yang benar. Selain itu, letak *ramp* berada disamping pintu masuk gedung Grhatama Pustaka, tidak mengalangi para pejalan kaki yang menggunakan tangga biasa, memiliki pegangan, dan sifat dari lantai *ramp* tidak licin. Jadi tangga *ramp* yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka sudah aksesibel untuk mereka yang Tunadaksa atau mereka yang menggunakan kursi roda dan Tunanetra.

G. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian, observasi dan wawancara tentang Kebijakan Aksesibilitas Pelayanan Grhatama Pustaka bagi Difabel di Yogyakarta tahun 2015 dapat disimpulkan untuk mencapai keberhasilan Kebijakan Aksesibilitas Pelayanan bagi *difabel* diukur dengan tiga unsur, yaitu Kebijakan, Aksesibilitas dan Pelayanan.

1. Implementasi Kebijakan

Semua orang (*difabel* dan normal), pegawai perpustakaan Grhatama Pustaka adalah factor utama yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan karena mereka sendirilah yang akan merasakan, melaksanakan atau menikmati suatu kebijakan. Namun disini, khususnya *difabel* belum dapat merasakan bahwa kebijakan tersebut dapat mempermudah mereka melakukan aktivitas disekitar perpustakaan Grhatama Pustaka. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya berpihak kepada mereka.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka masih belum atau kurang aksesibel bagi *difabel*. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya aksesibilitas

yang tidak sesuai dengan kebutuhan difabel. Aksesibilitas tersebut belum semuanya dapat membantu mereka melakukan aktivitas secara mandiri ketika berada di perpustakaan Grhatama Pustaka.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan di perpustakaan ada dua, yaitu pelayanan jasa dan non-jasa. Untuk pelayanan jasa sudah cukup baik. Pelayanan yang non-jasa seperti fasilitas masih belum dapat dikatakan baik. Jadi, kebijakan aksesibilitas pelayanan bagi difabel yang diberikan perpustakaan Grhatama Pustaka belum dapat dikatakan baik.

Saran

1. Untuk Perpustakaan Grhatama Pustaka diharapkan untuk melakukan audit jika ingin memperbaiki aksesibilitas pelayanan, melakukan diskusi bersama dengan masyarakat normal maupun *difabel* (contohnya perwakilan dari Tunanetra, Tunadaksa, dll). Agar ketika dibuat perbaikan mengenai aksesibilitas pelayanan, hasil dari perbaikan tersebut dapat bermanfaat atau dapat mempermudah semua masyarakat, baik masyarakat normal maupun *difabel*.
2. Untuk semua orang atau masyarakat diharapkan memberikan saran atau kritikan, baik secara langsung maupun melalui website Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta atau website Perpustakaan Grhatama Pustaka agar nantinya dapat dilakukan pembahasan dan tindakan mengenai saran atau kritik yang masuk.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aziz, Safrudin.2014. *Perpustakaan Ramah Difabel*. Yogyakarta:Ar-Ruzz Media.
- Dunn, William.2012. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.

Moleong, L. Y. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi . Bandung: PT Penerbit Remaja Rosdakarya.

Nugroho, Riant.2014. *Public policy, teori, manajemen, analisis, konvergensi dan kimia kebijakan*.Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sudarwin, Danim. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif; Ancangan Metodologi, presentasi dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-ilmu Sosial, Pendidikan dan humaniora*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.

Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S.2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*.Jakarta:Lukman Offset.

Winarno, Budi.2013.*Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*.Yogyakarta:CAPS (Center Of Academic Publishing Service)

Zenudin, Arif dan Dyah Mutiarin.2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

JURNAL

Aneta, Asna.(2010). Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kota Gorontalo.*Jurnal Administrasi Publik*. Universitas Negeri Gorontalo. Vol. 1

Anisa, dkk.(2015).Kajian Prinsip Universal Design yang mengakomodasi Aksesibilitas Difabel (Studi Kasus Taman Menteng).*Jurnal Sains & Teknologi*

Arsyad, M. (2006). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1998 Tentang Modal Penyertaan Pada Koperasi Wanita “Setia Bhakti Wanita” Surabaya. Vol. 10, No. 3, 349-374

Kurniawan, Harry.(2014).Implementasi Aksesibilitas Pada Gedung Baru Perpustakaan UGM. *Indonesian Journal of Disability Studies*. Vol.1

Holle, Erick S.(2011).Pelayanan Publik Melalui Electronic Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi*.Vol 17

Iswahyudi, Fajar dan Ferry Firdaus.(2010).Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus. *Jurnal Borneo Administrasi. Media Pengembangan Paradigma dan Inovasi Sistem Administrasi Negara*

Rusmiyati, Chatarina dan Enya Hikmawati.(2011).Kebutuhan Pelayanan Sosial Penyandang Cacat.*Jurnal Informasi* Vol.16

Sholahuddin, Muhammad.(2007).Setting Ruang dan Pengaruhnya terhadap Aksesibilitas Para Penyandang Cacat Tubuh di Pusat Rehabilitasi YAKKUM Yogyakarta.*Jurnal Lintas Ruang*.Vol 1

Yosua, dkk.(2012). Kajian Aspek Kenyamanan Pada Jalur Pedestrian di Penggal Jalan Professor Soedharto.*Thesis (Undergraduate)*

SKRIPSI

Mulyaningrum, Sari.(2012). Interaksi Siswa Difabel dan Non-Difabel di sekolah

- inklusif MAN Maguwoharjo. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nugroho, Cahyo.(2013). Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja dengan Keputusan Pengguna. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Prakoso, Taufan Dwi.(2015). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 2 Tahun 2011 tentang Kesetaraan, Kemandirian dan Kesejahteraan Difabel terkait dalam Pemberian Kesamaan Hak dan Kesempatan untuk memperoleh Layanan Pendidikan di Kabupaten Klaten. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Pratama, Gumilang Adi.(2016). Kebijakan Pemerintah Provinsi Banten dalam Pengembangan Wisata Religi Tahun 2014. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Putri, Galih Hapsari.(2011). Aksesibilitas Difabel dalam Ruang Publik. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Setianto, Dawud.(2015). Studi Evaluasi Kebijakan Pendidikan Dasar dan Menengah Di Kabupaten Bantul Tahun 2011-2014. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Tarsidi, Didi.2008. Aksesibilitas Lingkungan Fisik Bagi Penyandang Cacat: Upaya Menciptakan Fasilitas Umum Dan Lingkungan Yang Aksesibel demi Kesamaan Kesempatan bagi Penyandang Cacat untuk Hidup Mandiri dan Bermasyarakat. *Makalah*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

WEBSITE

<http://bpad.jogjaprov.go.id>, diakses pada tanggal 24 Desember 2016

http://dppka.jogjaprov.go.id/upload/files/petak_ppd.jpg, di akses pada 5 Januari 2017)

<http://www.jogjaprov.go.id> , diakses pada tanggal 24 Desember 2016 pukul 10.30 WIB

UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN DAERAH