

BAB III

AKSESIBILITAS PELAYANAN GRHATAMA PUSTAKA BAGI DIFABEL

Pada bagian ini peneliti menjelaskan secara detail mengenai bagaimana kebijakan aksesibilitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Grhatama Pustaka untuk Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015. Disini peneliti lebih berfokus pada implementasi kebijakan aksesibilitas fisik dan pelayanannya, bagaimana sesungguhnya implementasi kebijakan aksesibilitas pelayanan tersebut, apakah sesuai atau tidak dengan peraturan pemerintah, apakah dapat memberikan kemudahan atau tidak untuk para *difabel* untuk melakukan aktivitas mereka di perpustakaan. Berdasarkan metode yang sudah dilaksanakan peneliti menggunakan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.

Pengumpulan data mendalam yang dilakukan peneliti terkait kebijakan aksesibilitas pelayanan untuk *difabel* di perpustakaan Grhatama Pustaka menggunakan teknik wawancara yang melibatkan narasumber-narasumber yang terlibat langsung maupun tidak terlibat. Beberapa narasumber tersebut yaitu perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta, *Difabel*, Bappeda, Dinas Sosial yang dilimpahkan kepada Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas, Organisasi Muhammadiyah. Selain wawancara, peneliti melakukan observasi (pengamatan langsung) dan dokumentasi di perpustakaan Grhatama Pustaka yang akan menjelaskan, memberikan bukti foto keadaan yang sebenarnya dari aksesibilitas pelayanan.

Dalam menganalisis hasil penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan keputusan. Artinya menggolongkan, membuang data yang tidak perlu sedemikian rupa, lalu adanya acuan pada perumusan masalah

narasi yang tersaji atau mendeskripsikan secara rinci permasalahan yang ada, dan terakhir menggabungkan informasi-informasi yang ada secara terperinci untuk dijadikan kesimpulan. Pada bab ini, ada tiga hal yang akan dibahas oleh peneliti, yaitu Kebijakan, Aksesibilitas (Fisik), dan Pelayanan.

A. 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)

Hal tersebut, ditambahkan Ibu Anti yang mengatakan bahwa,

“Begini mbak kebijakan yang sudah kami terapkan itu kami sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat terkhusus difabel. Karena ada beberapa macam difabel jadi kami harus sesuaikan, agar semua difabel dapat merasakan aksesibilitas pelayanan dari perpustakaan Grhatama Pustaka ini.” (Sumber : wawancara dengan Ibu Anti pada tanggal 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka

Menurut Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00WIB selaku bagian Sosial Budaya Bappeda DIY mengatakan bahwa pemerintah tidak mungkin dan tidak akan mengeluarkan kebijakan yang tidak memiliki manfaatnya. Dalam artian jika masyarakat membutuhkan suatu akses pelayanan yang untuk mempermudah mereka dalam kegiatan di perpustakaan tersebut, pasti pihak perpustakaan akan membuat kebijakan tersebut. Namun, sebelum dibuat kebijakan, diperlukan pembahasan atau rapat apakah hal tersebut memiliki manfaat khususnya untuk difabel ketika mereka sedang berkunjung di perpustakaan.

Ditambahkan oleh Bapak Agung, sebagai berikut,

“Semua kebijakan pemerintah itu harus disesuaikan dulu mbak sama kebutuhan masyarakat. Tidak boleh asal membuat kebijakan saja. Apalagi ini di perpustakaan, tentunya harus ada kebijakan aksesibilitas pelayanan agar lebih mendukung perpustakaan sebagai tempat yang mendidik.”
(Sumber : wawancara dengan Bapak Agung pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku kasubbid Kesra Bappeda DIY)

Kebijakan dibuat dan dilaksanakan karena semua orang merasa membutuhkan aksesibilitas pelayanan tersebut. Seharusnya sebelum dibuat kebijakan harus ada beberapa perwakilan *difabel* dan *non-difabel* atau normal, karena kebijakan itu untuk semua orang. Jika sudah dibuat dan dilaksanakan namun belum sepenuhnya aksesibel perlu diadakan audit kebijakan lalu ada perwakilan *difabel* dengan keterbatasan yang berbeda-beda. Jadi apresiasi teman-teman difabel maupun yang normal memiliki pengaruh yang besar dalam aksesibel atau tidaknya perpustakaan tersebut. (Sumber :

Wawancara dengan Bapak Syafiie pada 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB)

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 penggunanya. 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 tertarik 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*. Hal tersebut juga diperjelas kembali oleh IbuAnti mengatakan bahwa,

”Seperti kebijakan aksesibilitas fisik yang mbak tanyakan itu, kita ambil contoh salah satu dari aksesibilitas fisik tadi, tangga datar yang ada disamping pintu masuk utama gedung Grhatama Pustaka itu memiliki manfaat bagi mereka yang tunanetra, memakai kursi roda. Mereka dapat keluar masuk gedung Grhatama Pustaka dengan mudah. Selain itu, manfaatnya adalah masyarakat menjadi lebih antusias untuk datang berkunjung, khususnya mereka yang memiliki kebutuhan khusus mbak.”(Sumber : wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka

Menurut Bapak Agung pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku kasubbid Kesra Bappeda DIY, menjelaskan bahwa kebijakan yang akan dibuat, yang sudah dibuat atau yang sudah terlaksana harus memiliki manfaat untuk penggunanya. Dalam hal ini, kebijakan tentang aksesibilitas pelayanan yang dibuat oleh perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki tujuan dan manfaatnya yaitu agar mempermudah masyarakat khususnya difabel untuk melakukan aktivitas mereka selama berada di Grhatama Pustaka. Sedangkan Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku bagian Sosial dan Budaya menjelaskan bahwa apa yang dikatakan Bapak Agung memang benar, karena jika tidak ada manfaatnya akan terasa sia-sia. Selain itu, jika masyarakat merasakan aksesibilitas pelayanan yang baik maka mereka akan merasa nyaman dan ingin kembali lagi untuk berkunjung ke perpustakaan tersebut.

Kebijakan harus memiliki manfaat bagi semua pengguna perpustakaan Grhatama Pustaka. Namun, jika dilihat dengan seksama ada beberapa aksesibilitas yang belum ada seperti tidak ada jalur pemandu untuk yang tunanetra. Beberapa manfaat yang

seharusnya dirasakan oleh *difabel* terkait kebijakan tersebut diantaranya yaitu mempermudah semua orang (*difabel* maupun yang normal) melakukan semua aktivitas di dalam perpustakaan, membuat mereka untuk lebih mandiri dalam hal apapun, tidak merasa bingung setelah memasuki gedung tersebut. (Sumber : wawancara dengan Bapak Syafiie pada 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB)

Menurut Bapak Sutrisno dan Bapak Agung mereka merasakan aksesibilitas (fisik) yang tersedia di perpustakaan Grhatama Pustakabelum semuanya dapat memudahkan mereka. Dalam artian belum memberikan kemudahan untuk mereka beraktivitas di perpustakaan tersebut. Hal tersebut disesalkan oleh mereka yang sudah memiliki pemikiran bahwa perpustakaan yang sangat besar pasti memiliki fasilitas yang lengkap, dll.

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.

Ditambahkan lagi oleh Ibu Anti yang mengatakan bahwa,

“Jumlah tersebut gabungan pemustaka normal (non difabel) dengan pemustaka difabel mbak. Kami belum ada data pengunjung khusus difabel. Namun, pernah ada difabel yang berkunjung di Grhatama Pustaka. Tidak setiap bulan ada pengunjung difabel mbak. Bisa di hitung juga pakai jari.”(Sumber : wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Grhatama Pustaka)

Menurut Bapak Agung pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku kasubbid Kesra Bappeda DIY, menjelaskan bahwa kebijakan aksesibilitas pelayanan di perpustakaan yang sudah dilaksanakan dan dirasakan oleh masyarakat akan memberikan banyak perubahan, terutama terkait meningkatnya jumlah pengunjung. Sedangkan menurut Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku bidang

Sosial dan Budaya Bappeda DIY, menambahkan bahwa banyak sekali perubahan atau hasil ketika kebijakan tersebut dilaksanakan. Dimulai dari kepuasan yang akan berdampak pada jumlah pengunjung, masyarakatpun memiliki kepercayaan pada perpustakaan, dengan adanya koleksi *Brille* membuat daya tarik tersendiri untuk *difabel* Tunanetra dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, dll. Artinya kebijakan yang sudah dibuat dan dilaksanakan oleh perpustakaan Grhatama Pustaka berhasil.

Sedangkan menurut Bapak Syafiie pada 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB mengatakan bahwa kebijakan tersebut menurut pihak SIGAB belum sepenuhnya memberikan perubahan. Perubahan dalam artian belum semua *difabel* mampu merasakan fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut karena di perpustakaan tersebut baru ada koleksi brille saja. Jika ada beberapa fasilitas dan aksesibilitas yang mampu sesuai dengan kebutuhan mereka, perubahan pasti pengunjung perpustakaan untuk *difabel* akan sangat banyak.

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 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 Braille 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.

Sedangkan menurut Bapak Ari pada tanggal 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku bagian Sosial dan Budaya Bappeda DIY menjelaskan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah atau perpustakaan Grhatama Pustaka harus mengacu pada, *Pertama*,

Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas. *Kedua*, Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan. *Ketiga*, Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 tahun 2014 tentang pelayanan publik. *Keempat*, 7 Peraturan Gubernur yang diturunkan dari Perda No 4 tahun 2012 yaitu tentang penilaian kebutuhan, pusat sumber pendidikan, inklusi, bantuan hukum, usaha ekonomi difabel, jaminan kesehatan.

Ditambahkan oleh Bapak Agung yang mengatakan bahwa,

“Kemarin waktu pembahasan perpustakaan Grhatama Pustaka memutuskan bahwa pihak perpustakaan tersebut sudah memiliki rencana untuk membuat perpustakaan tersebut aksesibel untuk difabel, yang harus mengacu pada beberapa undang-undang dan perda tentang bangunan atau fasilitas agar aksesibel.”(Sumber : Wawancara dengan Bapak Agung pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku Kasubbid Kesra Bappeda DIY)

Menurut Bapak Sutrisno (Tunadaksa) dan Bapak Agung (Tunanetra) pada 14 Januari 2017 pukul 13.00 WIB dan pukul 10.00 WIB, kebijakan yang telah dibuat dan dilaksanakan oleh perpustakaan Grhatama Pustaka cukup bagus. Menurut Bapak Sutrisno, sudah ada beberapa aksesibilitas fisik yang sesuai dengan beberapa kebutuhan teman-teman *difabel*, walaupun menurut beliau sebagian dari aksesibilitas fisik yang disediakan oleh perpustakaan Grhatama Pustaka belum sepenuhnya memberikan kemudahan untuk mereka yang *difabel*. Sedangkan menurut Bapak Agung, beliau sangat menyayangkan dengan tidak adanya jalur pemandu bagi Tunanetra.

Menurut Bapak Syafie, mengatakan,

“ Kebijakan itu belum tepat mbak. Sekarang contohnya jika mbak aisah mengalami kebutaan dan tidak ada jalur pemandu, apakah akan memudahkan mbak untuk ke setiap ruangan? jawabannya tidak. Soalnya di perpustakaan itu tidak ada jalur pemandunya.”(Sumber : wawancara dengan Bapak Syafiie pada 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB)

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 sudag 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. Para pelaksana kebijakan telah disebutkan dengan jelas atau belum.

Suatu kebijakan telah dibuat harus memiliki kejelasan tentang para pelaksana kebijakan. Dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Antipada 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*. Ditambahkan oleh Ibu Antiyang mengatakan bahwa,

“Begini mbak, jadi mengenai pelaksana kebijakan aksesibilitas ini adalah seluruh pegawai perpustakaan Grhatama Pustaka. Namun untuk khususnya bagian tersebut di berikan kepada kami bagian pelayanan.”(Sumber : wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Menurut Bapak Ari, mengatakan bahwa

“Ketika kebijakan itu dibuat maka akan ada contohnya pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan.”(Sumber : wawancara dengan Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku Bidang Sosial dan Budaya Bappeda DIY)

Sedangkan menurut Bapak Syafiie, mengatakan,

“Semua orang yang ada di perpustakaan tersebut adalah pelaksana kebijakan.”(Sumber : wawancara dengan Bapak Syafiie pada 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku Koordinator penelitian SIGAB)

Kebijakan aksesibilitas pelayanan melibatkan beberapa instansi pemerintah seperti Bappeda DIY, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, 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 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.

Selain hal diatas Ibu Anti menambahkan bahwa,

“Mungkin suatu saat akan ada pegawai yang memiliki sertifikat atau lulusan dari perguruan tinggi dengan jurusan pendidikan luar biasa yang lebih mengerti jika dibandingkan pegawai biasa tentang difabel.”(Sumber

: wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Menurut Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku bagian Sosial dan Budaya Bappeda DIY menjelaskan bahwa sumberdaya manusia atau pegawai di perpustakaan khususnya harus sesuai dengan kebutuhan. Kebutuhan pegawai perpustakaan contohnya harus ada 7 pustakawan yang memang memiliki sertifikat atau lulusan dari ilmu perpustakaan. Selain itu, di perpustakaan Grhatama Pustaka ada Brille, harus ada pegawai yang dapat membaca tulisan Brille. Artinya pegawai tersebut harus memiliki sertifikasi lulusan sekolah luar biasa, dll.

Menurut Bapak Syafiie pada 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB menjelaskan bahwa pertama, sumberdaya manusia untuk melayani teman-teman *difabel* harus memiliki keahlian khusus (seperti lulusan pendidikan luar biasa), pasti lulusan seperti itu mengerti dan mampu berkomunikasi dengan baik. Kedua, petugas harus mampu berkomunikasi dengan *difabel* secara baik, baik komunikasi dengan tunarungu, tunadaksa, dll dengan tidak menyinggung perasaan mereka. Ketiga, siapa yang sedang dilayani petugas tersebut?.

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.

B. PELAYANAN

- 1. Pelayanan yang diberikan dalam bentuk gedung, peralatan yang ada, pegawai dan fasilitas-fasilitas layanan lainnya.**

Gambar 3.1

Gedung Grhatama Pustaka



Sumber : Hasil Observasi, 2016

Gambar 3.1 diatas adalah gedung Grhatama Pustaka. Gambar diatas adalah gambar tampak depan gedung perpustakaan Grhatama Pustaka. Gedung tersebut memiliki 3 lantai.

Tabel 3.1

Jenis Layanan yang ada di Grhatama Pustaka

No	Jenis Layanan	Lokasi atau Lantai
1	Layanan koleksi kanak-kanak.	Terletak di lantai Satu (1).
	Layanan ruang bermain anak.	
	Layanan ruang music anak.	
	Layanan ruang dongeng anak .	
	Layanan pemutaran film bioskop / cinema 6D.	
2	Layanan keanggotaan perpustakaan.	Terletak di Lantai Dua (2).
	Layanan bebas pustaka.	
	Layanan informasi dan customer service.	
	Layanan koleksi brille.	
	Layanan koleksi umum.	
	Layanan koleksi referensi umum.	
3	Layanan koleksi digital.	Terletak di lantai Tiga (3).
	Layanan koleksi langka, kamus dan ensiklopedia.	
	Layanan koleksi majalah dan koran.	
	Layanan koleksi tandon atau penyimpanan bahan pustaka.	
	Layanan koleksi peraturan perundangan.	
	Layanan koleksi deposit.	
	Layanan koleksi skripsi.	

	Layanan pemutaran film di ruang audio visual.	
--	---	--

Sumber : Hasil wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka

Tabel 3.2

Jam Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka

No	Hari	Waktu
1.	Senin-Jumat	08.00 s.d 22.00 WIB
2.	Sabtu	08.00 s.d 16.00 WIB
3.	Minggu	08.00 s.d 16.00 WIB

Sumber : Hasil wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka

Tabel 3.3

Fasilitas yang ada di Perpustakaan Grhatama Pustaka

No	Fasilitas
1.	Free Wifi
2.	Gazebo
3.	Auditorium
4.	Ruang Diskusi dan Seminar
5.	Ruang Audio Visual
6.	Mushola

7.	Kantin
8.	Ruang Belajar
9.	Ruang Digital
10.	Ruang Bermain
11.	Ruang Dongeng
12.	Ruang Koleksi Anak
13.	Ruang Musik
14.	Bioskop 6 Dimensi

Sumber : Hasil wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka

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. Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Anti yang mengatakan bahwa,

“Begini mbak, menurut kami selaku pihak Grhatama Pustaka ada dua macam yaitu pelayanan jasa (hanya dapat dirasakan) dan non- jasa (yg terlihat oleh mata)”. (Sumber : Wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

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 dalam menyelenggarakan pelayanan 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. Selain itu Ibu Anti menambahkan,

”Ada beberapa fasilitas yang dapat mendukung pelayanan untuk pemustaka, seperti gazebo, wifi, lift, area parkir, toilet, ruang baca, dll. Di setiap ruangan atau layanan terdapat petugas yang nantinya akan membantu pemustaka ketika pemustaka mengalami kesulitan.” (Sumber : Wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Menurut Bapak Sutrisno pada 14 Januari 2017 pukul 13.00 WIB selaku *difabel* Tunadaksa menjelaskan bahwa untuk pelayanannya memang sangat bagus. Beliau merasa puas mendapatkan pelayanan dari perpustakaan Grhatama Pustaka tanpa menyinggung perasaannya. Sedangkan Bapak Agung mengatakan,

“Wah kalau pelayanannya memang saya acungi jempol mbak. Mereka sangat baik dan ramah. Intinya saya puas dan jempol.” (Sumber :

Wawancara dengan Bapak Agung pada 14 Januari 2017 pukul 10.00 WIB
selaku difabel Tunanetra)

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 memanusiakan 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 dan menyelenggarakan pelayanan.

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 mengambil buku yang diinginkan. Dalam wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dengan Ibu Anti menambahkan bahwa,

“Intinya disini kami siap membantu, menolong pemustaka yang kesusahan, karena ini juga salah satu cara memberikan pelayanan yang baik, kalau tidak mau membantu pemustaka nanti mereka tidak mau lagi ke perpustakaan ini mbak, jadi sebisa mungkin kami membantu mereka.”(Sumber : Wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Menurut Bapak Sutrisno (Tunadaksa) beliau mengakui bahwa pegawai perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki sifat tolong menolong. Semua terbukti ketika beliau dibantu oleh beberapa petugas perpustakaan untuk pada saat memasuki gedung Grhatama Pustaka. Sedangkan menurut Bapak Agung (Tunanetra) beliau memberikan acungan jempol untuk kerelaan pegawai dalam hal pelayanan.

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 memberikan 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 membeda-bedakan 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 mengharuskan 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. Dalam wawancara dengan Ibu Anti, menambahkan bahwa,

“Memang pada dasarnya tidak ada perbedaan khusus mbak. Namun, disini perlakuan dan perhatian yang diberikan kepada pemustaka (normal) dan difabel tentu berbeda. Karena mereka memiliki keterbatasan yang mengharuskan kami memiliki ruang khusus, dan lain-lain. Sebagai contoh jika ada pemustaka (normal) meminta bantuan mencarinkan buku, nanti kami arahkan untuk mencari buku melalui komputer yang sudah disediakan ditempat. Namun jika ada pemustaka difabel yang meminta tolong mengambilkan buku ditempat tersebut kami segera mengambilkan buku.” (Sumber : Wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Dari hasil wawancara dengan bapak Sutrisno pada tanggal 14 Februari 2017 pukul 10.00 WIB yang saat ini sedang menjalani masa pembinaan di Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas Yogyakarta dimana balai tersebut adalah bagian dari Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta, mengatakan bahwa beliau adalah seorang difabel Tunadaksa karena pernah mengalami kecelakaan pada umur 15 tahun yang mengharuskan beliau menggunakan kursi roda. Ternyata beliau dulunya normal secara fisik dan batin. Beliau merasakan ada perhatian atau perlakuan khusus saat memasuki

gedung tersebut dibantu oleh bapak satpam, didorong naik ke gedung melewati tangga datar yang ada disayap kiri pintu masuk utama gedung Grhatama Pustaka, diarahkan untuk mengisi data dan dibantu oleh satpam tersebut. Saat masuk ke ruang referensi umum dengan dibantu saudara beliau, salah satu petugas ruang perpustakaan mempersilahkan beliau untuk membaca buku yang diinginkan dan menyingkirkan beberapa kursi yang agak mengganggu beliau.

Selain hal diatas Bapak Sutrisno menambahkan bahwa,

“Pegawainya ramah-ramah mbak, saya tidak pernah dibentak, dimarahin, dan lain-lain, pokoknya waktu itu saya nyaman disana, saya berkunjung di Perpustakaan itu pas bulan juni mbak.” (Sumber : Wawancara dengan Bapak Sutrisno pada 14 Januari 2017 pukul 13.00 WIB selaku difabel Tunadaksa)

Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Agung pada 14 Februari 2016 pukul 11.00 WIB mengatakan bahwa pegawai yang ada di perpustakaan tersebut ramah, dan beliau diarahkan untuk masuk kedalam ruang khusus tunanetra yaitu *Brille*. Kesulitan yang dialami beliau adalah membuka pintu masuk ruang Brille namun saat itu langsung dibantu oleh satpam dan pegawai ruang Brille kata teman beliau. Di perpustakaan tersebut Bapak Agung membaca buku Brille dan mengamali kesulitan saat mengambil buku namun dibantu oleh petugas ruang *Brille*.

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.

C. AKSESIBILITAS FISIK

1. Area Parkir

Gambar 3.2 Area Parkir Pemustaka Grhatama Pustaka



Sumber : Hasil Observasi, 2016

Gambar 3.2 diatas adalah kondisi area parkir khusus pemustaka perustakaan Grhatama Pustaka yang sebenarnya. Area parkir tersebut berada dibelakang gedung Grhatama Pustaka. Tidak ada jarak antara motor satu dengan motor lain sehingga kondisi motor berdempetan.

Gambar 3.3 **Area Parkir Mobil Pemustaka**



Sumber: Hasil Observasi, 2016

Gambar 3.3diatas adalah area parkir khusus mobil pemustaka.Karena jumlah pengunjung yang sangat banyak, area parkir motor tidak dapat menampung motor yang belum masuk kedalam area parkir. Sehingga mengakibatkan motor tersebut di parkirkan di area parkir untuk mobil. Grhatama Pustaka tidak memiliki area parkir khusus untuk *difabel*.

Gambar 3.4
Area Parkir Motor



Sumber: Hasil Observasi, 2016

Gambar 3.4 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 ada tulisan peringatan seperti “*Mohon helm diikatkan di motor terima kasih*” dan “*Harap parkir yang rapi karena tidak ada petugas parkir*”.

Grhatama Pustaka memiliki dua area parkir yang berada dibagian selatan dan timur gedung. Hal tersebut terbukti setelah penulis melakukan observasi dan wawancara. **Gambar 3.4** diatas adalah tempat atau area parkir perpustakaan Grhatama khusus untuk pemustaka, sedangkan untuk pegawai Grhatama sendiri dibagian timur gedung, disini penulis tidak menemukan area parkir khusus untuk *difabel*, hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Anti, mengatakan,

“Oh iya mbak memang tidak ada area parkir khusus untuk difabel.”(Sumber : wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 098.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

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)

Menurut Bapak Ari menjelaskan secara umum bahwa,

“Area parkir harus strategis dengan pintu masuk utama gedung perpustakaan, harus ada rambu-rambunya, informasi arah area parkir, tidak menyulitkan difabel untuk memasuki gedung perpustakaan.” (Sumber : wawancara dengan Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku Bagian Sosial Budaya Bappeda DIY)

Perpustakaan Grhatama Pustaka adalah salah satu tempat yang dapat dikunjungi oleh seluruh masyarakat termasuk mereka yang memiliki kekurangan atau *difabel*. Bapak Sutrisno (*Difabel Tunadaksa*) yang pernah berkunjung ke perpustakaan Grhatama Pustaka merasa kebingungan ketika melihat area parkir yang berada dibelakang gedung dan tidak ada akses *lift* untuk naik ke pintu utama gedung Grhatama Pustaka, sedangkan satu-satunya akses menuju pintu utama perpustakaan tersebut adalah tangga. Hal ini di benarkan oleh Bapak Sutrisno, mengatakan bahwa,

“Saya pernah kesana mbak, waktu itu saya dengan saudara saya yang tidak seperti saya memakai kursi roda, disitu saya bingung kok parkirannya kebawah, tidak ada parkir di depan pintu untuk orang-orang seperti saya, jadi kan kalau ada tempat parkir di depan pintu masuk

itu kan enak mbak saya untuk parkir motor saya, gak usah jauh-jauh”(Sumber : wawancara dengan Bapak Sutrisno pada 14 Januari 2017 pukul 13.00 WIB selaku difabel Tunadaksa)

Area parkir yang disediakan oleh perpustakaan Grhatama Pustaka menurut Bapak Agung (Tunanetra) tidak memiliki pengaruh untuk beliau karena pada saat berkunjung di perpustakaan tersebut beliau diturunkan oleh temannya yang non-difabel tepat di depan tangga *ramp*. Beliau dibantu seorang satpam yang sedang berjaga di depan pintu masuk gedung Grhatama. Ketika sedang dibantu untuk masuk kegedung tersebut, Bapak Agung bertanya siapa yang telah menolong beliau dan mengucapkan terimakasih.

Menurut Bapak Syafiie pada 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB menjelaskan bahwa area parkir yang ada di perpustakaan Grhatama belum aksesibel. Beberapa alasan mengapa belum aksesibel adalah tidak adanya *lift* di area parkir yang akan menyulitkan pengguna kursi roda untuk memasuki pintu masuk gedung Grhatama. Salah satu akses untuk menuju ke pintu masuk gedung tersebut adalah tangga, yang hanya dapat digunakan untuk mereka yang normal (fisik dan batin).

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 3.5** 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)

Gambar 3.5

Contoh Area Parkir yang Aksesibel



Sumber : Rahimah, dkk, 2015

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 3.6

Jalur Pedestrian di Grhatama Pustaka



Sumber: Hasil Observasi, 2016

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, **Gambar 3.6** 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 yang dijelaskan oleh Ibu, mengatakan,

“Jalur pedestrian memang dibuat tidak licin dan menggunakan kayak batako. Kalau dibuat seperti lantai nanti kalau pas hujan susah mbak cepet ada lumutnya terus licin juga.” (Sumber : wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Jalur pedestrian di perpustakaan Grhatama menurut Bapak Sutrisno pada 14 Januari 2017 pukul 13.00 WIB selaku *difabel* Tunadaksa menjelaskan bahwa jalur tersebut yang berada di depan pintu masuk gedung perpustakaan. Jalur tersebut cukup aman untuk pengendara maupaun *difabel* yang sedang berjalan kaki. Menurut Bapak Agung pada 14 Januari 2017 pukul 10.00 WIB selaku *difabel* Tunanetra menjelaskan bahwa beliau tidak tahu. Jadi beliau tidak bisa menjelaskan apakah jalur tersebut berbahaya atau tidak, sesuai atau tidak,dll.

Sedangkan menurut Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku bagian Sosial dan Budaya Bappeda DIY mengatakan bahwa pada jalur pedestrian tidak

boleh dibuat licin atau dibuat seperti lantai semen. Jalur pedestrian harus dibuat dengan bahan seperti batako khusus. Kemungkinan untuk terjatuh dengan alasan licin sangat atau lebih amannya seperti itu. Selain itu, jalur pedestrian harus luas, setidaknya mobil dapat melewati jalur tersebut.

Jalur pedestrian yang ada di perpustakaan menurut Bapak Syafiie, mengatakan,

“Jalur pedestrian tersebut sudah cukup baik.” (Sumber : wawancara dengan Bapak Syafiie pada 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku Koordinator penelitian SIGAB)

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 3.7
Contoh Jalur Pemandu



Sumber : Dokumentasi Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas, 2017

Jalur pemandu adalah salah satu akses yang digunakan oleh Tunanetra untuk menuju ke beberapa ruangan. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis pada 22 Desember 2016 menemukan bahwa di perpustakaan Grhatama Pustaka tidak memiliki jalur pemandu atau *guiding block* dilantai satu, dua, tiga maupun diluar gedung. Sedangkan dari hasil wawancara dengan Ibu Anti, menjelaskan bahwa,

“Iya mbak, memang tidak ada jalur pemandu karena perpustakaan Grhatama Pustaka sendiri belum sepenuhnya terfokus pada pelayanan difabel.”(Sumber : wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Bapak Agung pada 14 Januari 2017 pukul 11.00 WIB selaku *difabel* Tunanetra yang mengatakan bahwa jalur pemandu itu sangat penting untuk mereka yang Tunanetra karena jika tidak ada jalur pemandu maka mereka akan kesulitan dan tidak dapat dengan mudah bergerak secara mandiri. Bapak Agung pun sedikit kecewa karena tidak adanya jalur pemandu, yang nantinya mereka tidak lagi ketergantungan dengan petugas perpustakaan untuk membantu mereka menuju ruang Braille.

Gambar 3.8

Kondisi Lantai Perpustakaan Grhatama Pustaka



Sumber : Hasil Observasi, 2016

Menurut Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku bagian Sosial dan Budaya Bappeda DIY mengatakan bahwa *guiding block* harus ada di seluruh perpustakaan terkhusus di perpustakaan Grhatama Pustaka yang memiliki ruang Brille untuk Tunanetra. Jalur pemandu itu sangat membantu untuk mereka yang Tunanetra yang memiliki fungsi mengarahkan seorang Tunanetra sesuatu ruangan. Selain itu, mereka yang Tunanetra juga tidak merasa bingung.

Perpustakaan Grhatama Pustaka belum memiliki jalur pemandu. Ketika Bapak Syafiie mengunjungi perpustakaan tersebut, beliau tidak menemukan adanya jalur pemandu. Seharusnya seluruh lantai yang ada di perpustakaan tersebut memiliki jalur pemandu karena untuk mereka yang tunanetra akan mengalami kesulitan dan tidak membuat mereka untuk bergerak bebas di perpustakaan tersebut. (Sumber : Wawancara dengan Bapak Syafiie pada 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB)

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 3.9
Kamar Kecil Khusus Difabel



Sumber : Hasil Observasi, 2016

Gambar 3.10

Wastafel



Sumber : Hasil Observasi, 2016

Grhatama Pustaka menyediakan beberapa toilet atau kamar kecil untuk pria, wanita dan *difabel* yang terletak di beberapa sudut lantai. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis menemukan **Gambar 3.9** di atas adalah kondisi kamar kecil atau toilet sudah bersih, tidak bau dan pencahayaan lampu cukup terang. Di dalam kamar kecil *difabel* terdapat *wastafel*, *shower*, wc duduk, rambu-rambu dan cermin. Di sini penulis melihat bahwa semua toilet *difabel* tidak dilengkapi dengan pegangan yang berada di samping wc duduk ataupun pegangan di *wastafel* yang berfungsi untuk membantu mereka berjalan atau berpindah dari kursi roda ke wc duduk, hal tersebut juga dijelaskan oleh ibu Anti, mengatakan bahwa,

“Pihak Grhatama Pustaka memiliki tiga macam toilet, yaitu toilet wanita, pria, dan *difabel*. Ada *wastafel*, shower, toilet duduk. Namun untuk toilet *difabel* tidak memiliki pegangan, hanya seperti toilet pada umumnya namun sedikit lebih luas” (Sumber : wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Gambar 3.11

Contoh Kamar Kecil yang Aksesibel



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

Gambar 3.11 diatas adalah contoh kamar kecil yang aksesibel untuk difabel. Kamar kecil yang memiliki pegangan yang dapat digunakan oleh difabel Tunadaksa untuk memindahkan tubuh mereka dari kurasi roda ke wc duduk. Selain itu, beberapa peralatan seperti pengering tangan, westafel di letakkan berdekatan dengan wc duduk dan tidak terlalu tinggi atau para Tunadaksa dapat menggunakannya ketika berada di kamar kecil.

Menurut Bapak Sutrisno (Tunadaksa) mengenai toilet yang ada di Grhatama Pustaka kurang membantu beliau untuk pindah dari kursi roda ke toilet duduk. Beliau merasa sangat kesulitan karena sama sekali tidak ada pegangan denganterpaksa beliau berpegang pada wc duduk tersebut. Hal tersebut membuat beliau merasakan ketidaknyamanan terhadap toilet yang disediakan oleh perpustakaan Grhatama Pustaka.

Sedangkan menurut Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku bagian Sosial dan Budaya Bappeda DIY menjelaskan bahwa seluruh kamar kecil difabel harus memiliki pegangan yang berfungsi sebagai perpindahan tempat dari kursi roda menuju WC duduk, karena fungsi dari pegangan tersebut sangat besar. Kamar kecil harus memiliki luas sehingga mereka yang menggunakan kursi roda dapat masuk

dengan mudah. Kran air, cermin tidak boleh terlalu tinggi, letak cermin harus condong agak kebawah. Pintu kamar kecil harus mudah dibuka.

Toilet atau kamar kecil yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka masih belum aksesibel karena kamar kecil tersebut tidak memiliki pegangan. Kamar kecil khusus untuk difabel harus memiliki pegangan yang berfungsi untuk memudahkan mereka seperti tunadaksa. Luas kamar kecil tersebut sudah cukup luas, artinya mereka yang menggunakan kursi roda dapat memutar kursi rodanya dengan sempurna. (Sumber : Wawancara dengan Bapak Syafiie pada tanggal 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB)

Kamar kecil atau toilet adalah perlengkapan yang kegunaannya 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) **Gambar 3.11** di atas adalah salah satu contoh kamar kecil yang *difabel*, dengan beberapa pegangan yang dapat membantu mereka untuk lebih mandiri saat di dalam kamar kecil.

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 di jangkau 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 3.12
Lift di Grhatama Pustaka



Sumber : Hasil 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. Selanjutnya Ibu menambakan bahwa,

“Lift itu dapat digunakan untuk *difabel* yang menggunakan kursi roda mbak, dan tombol lift dilengkapi dengan tulisan braille yang nantinya dapat juga digunakan untuk mereka yang tuna netra.” (Sumber : Wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Lift salah satu akses untuk mempermudah pemustaka dalam perpindahan lantai. Bapak Sutrisno pada 14 Januari 2017 pukul 13.00 WIB selaku *difabel* Tunadaksa mengatakan bahwa beliau belum pernah menggunakan *lift* di perpustakaan Grhatama Pustaka karena waktu beliau berkunjung *lift* tersebut belum beroperasi. Bapak Agung pada 14 Januari 2017 pukul 10.00 WIB selaku *difabel* Tunanetra menjelaskan bahwa

beliau tidak pernah dan tidak berani menggunakan *lift*. Saat itu beliau hanya berada di ruang Brille saja.

Penjelasan *lift* menurut Bapak Ari, mengatakan bahwa,

“Lift tentunya harus luas mbak, dalam artian mereka yang menggunakan kursi roda bisa masuk kedalam lift. Selain itu, lift harus dilengkapi dengan tulisan Brille untuk mereka yang Tunanetra.” (Sumber : Wawancara dengan Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku Bagian Sosial Budaya Bappeda DIY)

Lift yang tersedia di perpustakaan Grhatama Pustaka sudah cukup baik. *Lift* tersebut cukup luas, memiliki tulisan brille. Namun, seharusnya di area parkir juga harus tersedia *lift* yang memiliki fungsi besar untuk memudahkan mereka yang menggunakan kursi roda, mengalami kebutaan maupun mereka yang normal. Selain itu, harus ada pemberitahuan suara. (Sumber : Wawancara dengan Bapak Syafiie pada tanggal 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB)

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 3.13

Pancuran / *Shower* di Grhatama Pustaka



Sumber : Hasil Observasi, 2016

Hasil observasi mengenai pancuran, peneliti menemukan seperti yang ada di **Gambar 3.13**. 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.

Hal diatas juga dirasakan oleh Bapak Sutrisno pada 14 Januari 2017 pukul 13.00 WIB selaku *difabel* Tunadaksa yang mengatakan bahwa beliau bingung bagaimana cara mengambil *shower* tersebut. Sedangkan kondisi toilet tidak ada pegangannya. Namun, sebisa mungkin beliau tetap mengambil *shower* tersebut. Menurut Bapak Agung pada 14 Januari 2017 pukul 10.00 WIB selaku Tunanetra mengatakan bahwa beliau kesulitan dalam mengambil shower tersebut, karena letaknya yang sangat jauh dari toilet duduk.

Sedangkan menurut Bapak Ari, menjelaskan,

“Shower itu harus diletakkan didekat toilet duduknya. Ya setidaknya mereka yang memiliki keterbatasan dapat mengambil shower tersebut. Kalau perlu pakai shower yang memiliki sensor otomatis. Jadi lebih memberikan kemudahan.”(Sumber : Wawancara dengan Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku Bagian Sosial Budaya Bappeda DIY)

Seluruh pancuran yang ada di perpustakaan harus disesuaikan dengan mereka yang menggunakan kursi roda atau dalam kata lain setidaknya dapat dijangkau. Contohnya pancuran yang ada di kamar kecil tidak boleh terlalu tinggi atau terlalu rendah. Letaknya harus berada di samping wc duduk.(Sumber : Wawancara dengan Bapak Syafiie pada tanggal 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB)

Shower atau pancuran adalah alat yang berfungsi memancarkan air. Letak kertas tisu, air, atau pancuran (*shower*) dan perlengkapan seperti tempat sabun. Pengering 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 Grhatama Pustaka. *Show*er tersebut tidak aksesibel untuk mereka yang menggunakan kursi rda maupun yang tidak bisa melihat. Seharusnya *show*er tersebut terletak berdekatan dengan toilet duduk.

7. Pintu

Gambar 3.14
Pintu Ruang Koleksi Brille di Grhatama Pustaka



Sumber: Hasil Observasi, 2016

Gambar 3.14 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.

Penjelasan dari Ibu Anti, mengatakan,

“Untuk pintu utama dari kaca yang sudah dibuka lebar, jadi pemustaka tidak lagi membuka pintu tersebut mbak. Untuk ruang Brille memang sengaja ditutup karena agar pemustaka Tunanetra dapat dengan nyaman menikmati atau membaca buku Brille tanpa gangguan suara dari luar ruangan. Nanti pada saat pemustaka Tunanetra, ada petugas yang akan membukakan pintu.” (Sumber : Wawancara dengan Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka)

Kondisi pintu berat atau tidak menurut Bapak Agung pada 14 Januari 2017 pukul 10.00 WIB selaku *difabel* Tunanetra menjelaskan bahwa ketika masuk diruangan Brille, sudah ada petugas yang membukakan pintu tersebut. Jadi, beliau tidak merasakan bahwa pintu tersebut agak berat dibuka atau tidak. Sedangkan menurut Bapak Sutrisno pada 14 Januari 2017 selaku *difabel* Tunadaksa menjelaskan bahwa tidak pernah masuk kedalam ruangan Brille, untuk pintu ruangan yang lain sudah dibuka lebar-lebar. Jadi, tidak ada kesulitan untuk membuka pintu.

Pintu yang aksesibel menurut Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku bagian Sosial dan Budaya Bappeda DIY yaitu pintu dapat dengan mudah dibuka jika bukan pintu otomatis. Sebaiknya, menggunakan pintu otomatis yang lebar, agar mereka yang menggunakan kursi roda dapat masuk dengan mudah tanpa membukanya. Selain itu, jika pintunya buka tutup, sebaiknya dibuka lebar-lebar. Kembali lagi, untuk mempermudah mereka masuk keruangan.

Beberapa pintu yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka masih menyulitkan teman-teman difabel pada saat membukanya. Sebaiknya menggunakan pintu geser yang dapat dengan mudah di buka. Contohnya pintu masuk ruang Brille terasa berat.

(Sumber : Wawancara dengan Bapak Syafiie pada tanggal 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB)

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 pemustaka 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 menyusahkan 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 3.15
Rambu-rambu di Grhatama Pustaka



Sumber : Hasil Observasi, 2016

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis, **Gambar 3.15** 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. Di setiap arah atau ruangan terdapat rambu-rambu dengan tulisan yang jelas. Jadi, pemustaka khususnya *difabel* tidak akan memiliki kesulitan dalam menemukan ruangan yang ingin dituju.

Menurut Ibu Anti pada 22 Desember 2016 pukul 09.00 WIB selaku Kepala Seksi Pelayanan Grhatama Pustaka menjelaskan bahwa rambu-rambu memiliki peran penting dalam perpustakaan khususnya perpustakaan Grhatama Pustaka. Seluruh ruangan memiliki rambu-rambu. Contoh rambu-rambu yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka yaitu toilet yang memiliki tiga rambu yaitu toilet pria, wanita dan *difabel*. Jika tidak ada rambu-rambu maka pemustaka akan mengalami kesulitan mencari ruangan yang diinginkan, contohnya ruang koleksi umum, dll.

Rambu-rambu sangat penting untuk Bapak Sutrisno pada 14 Januari 2017 pukul 13.00 WIB selaku *difabel* Tunadaksa. Beliau tidak memiliki kesulitan dalam mencari ruangan. Namun berbeda dengan pendapat bapak Agung pada 14 Januari 2017 pukul 10.00 WIB selaku *difabel* Tunanetra, menurut beliau rambu-rambu tidak memiliki pengaruh, karena beliau tidak dapat melihat rambu tersebut.

Sedangkan penjelasan dari Bapak Ari, mengatakan

“Rambu-rambu itu harus ada mbak, bahkan wajib, karena apa? untuk mempermudah mencari area yang diinginkan. Apalagi dipergustakaan seperti Grhatama Pustaka. Perpustakaan itu dapat diakses oleh siapapun.”(Sumber : Wawancara dengan Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku Bagian Sosial Budaya Bappeda DIY)

Rambu-rambu yang terdapat dalam perpustakaan Grhatama Pustaka sudah cukup bagus. Dalam artian perpustakaan tersebut memiliki rambu-rambu untuk memudahkan pemustaka dalam mencari ruangan yang akan dituju. Perpustakaan adalah tempat yang dimana semua orang boleh memasuki atau berkunjung.(Sumber : Wawancara dengan Bapak Syafiie pada tanggal 17 April 2017 pukul 16.00 WIB selaku koordinator penelitian SIGAB)

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. Tangga Ramp

Gambar 3.16

Tangga Ramp di Grhatama Pustaka



Sumber : Hasil 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.

Menurut Bapak Sutrisno pada 14 Januari 2017 pukul 10.00 WIB selaku *difabel* Tunadaksa mengatakan bahwa tangga tersebut cukup membantu beliau untuk memasuki gedung perpustakaan Grhatama Pustaka walaupun dengan bantuan petugas satpam. Sedangkan menurut Bapak Agung pada 14 Januari 2017 pukul 10.00 WIB selaku *difabel* Tunanetra mengatakan bahwa tangga tersebut memiliki pegangan dan tidak licin.

Tangga *ramp* yang aksesibel menurut Bapak Ari mengatakan,

“Tangga ramp yang aksesibel itu lantainya tidak boleh licin, tidak boleh terlalu tinggi, ada pegangannya, tidak boleh mengganggu pemustaka untuk masuk kedalam gedung perpustakaan mbak. Mungkin itu

mbak”(Sumber : Wawancara dengan Bapak Ari pada 27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB selaku Bagian Sosial Budaya Bappeda DIY)

Tangga *ramp* yang ada di perpustakaan Grhatama Pustaka menurut Bapak Syafiie mengatakan,

“ Tangga ramp itu sudah cukup baik. Lantainya tidak licin, untuk pengguna kursi roda juga muat.”(Sumber : Wawancara dengan Bapak Syafiie pada tanggal 17 April 2017 pukul 10.00 WIB Koordinator penelitian SIGAB)

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 menghalangi 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