

# Aksesibilitas Layanan Perpustakaan bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Banjarnegara: Studi Evaluasi Kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah

## Abstrak

Aksesibilitas merupakan hak dari penyandang disabilitas. Hak tersebut meliputi pemanfaatan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak, termasuk mendapatkan aksesibilitas layanan perpustakaan sebagaimana yang didapatkan oleh pemustaka non-disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan mengevaluasi pelaksanaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, penelitian yang dilakukan di wilayah Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah ini mengamati layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas melalui variabel transformasi fungsi, fasilitas, dan sumber daya manusia perpustakaan. Pengumpulan data juga dilakukan melalui wawancara menggunakan panduan wawancara (interview guide). Untuk menganalisis data, digunakan metode Frekuensi Distribusi Relatif dan Analisis Tabulasi Silang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala internal dan eksternal mengakibatkan Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah belum sepenuhnya berhasil mewujudkan aksesibilitas layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas.

**Kata Kunci:** aksesibilitas, penyandang disabilitas, transformasi fungsi, fasilitas dan sumberdaya manusia perpustakaan

## Abstract

*Accessibility is the right of disabilities. It also includes the use of public facilities and obtaining adequate accommodation, including the access to library services as served to non-disabled users. This study aims to find out, describe, and evaluate the implementation and factors influence library services for persons with disabilities in Banjarnegara Regency, Central Java Province. By using the quantitative descriptive method, the research conducted at Banjarnegara Regency, Central Java Province, by observing library services for person with disabilities through the variables of function transformation, facilities, and library human resources. The data also collected through interview by using interview guides. To analyze the data, the Relative Distribution Frequency Method and Cross Tabulation Analysis were used. The results showed there were internal and external barriers Library of Library and Library Office of Banjarnegara Regency, Central Java Province, these were caused the succeeding in achieving accessibility of library services for person with disabilities was not fully yet in the.*

**Keywords:** accessibility, persons with disabilities, transformation of functions, facilities and library human resources

---

<sup>1</sup> Pusatakawan Ahli Madya Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kab. Banjarnegara

## Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia menjamin kelangsungan hidup setiap warga negara, termasuk para penyandang disabilitas. Mereka mempunyai kedudukan hukum dan memiliki hak asasi yang sama sebagai Warga Negara Indonesia, dan juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari warga negara serta masyarakat Indonesia. Kesamaan kedudukan hukum dan hak asasi tersebut juga berlaku untuk mendapatkan layanan publik. Dalam konteks tersebut, berperilaku adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan adalah merupakan suatu keharusan bagi penyelenggara pelayanan publik termasuk perpustakaan.

Kewajiban perpustakaan untuk berperilaku adil dan tidak diskriminatif tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Disebutkan bahwa Standar Nasional Perpustakaan sebagai pedoman penyelenggaraan perpustakaan harus memperhatikan kebutuhan pemustaka yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial. Perihal keharusan tersebut, Chaputula & Mapulanga (2017) mengatakan bahwa perpustakaan harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi tantangan aksesibilitas yang dihadapi oleh penyandang disabilitas ketika menggunakan perpustakaan.

Penting untuk melihat perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap penyandang manakala dikaitkan dengan perolehan hak-hak mereka dalam tataran realita. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa sampai dengan tahun 2016, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 12,7 % dari jumlah penduduk Indonesia, dengan kategori sedang sebanyak 10,29 % dan kategori berat sebanyak 1,87 %. Dari jumlah tersebut 45,74 % di antaranya tidak pernah atau tidak lulus SD, dan itu sangat timpang apabila dibandingkan dengan non-penyandang disabilitas yang 87,31 % telah mendapatkan pendidikan SD ke atas (Pawestri, 2017: 165).

Fakta tersebut merupakan indikator tentang banyaknya hambatan inklusi yang dialami oleh penyandang disabilitas dibandingkan dengan yang non-disabilitas. Beberapa fenomena menguatkan konklusi tersebut, di antaranya adalah terbatasnya pemahaman masyarakat dalam menyikapi kondisi yang dialami penyandang

disabilitas, sehingga mengakibatkan kurangnya dukungan sosial bagi mereka. Karena itu, salah satu sasaran layanan perpustakaan adalah menghilangkan atau setidaknya mengurangi hambatan inklusi tersebut. Hilangnya hambatan dimaksudkan untuk mendorong terwujudnya peningkatan keberdayaan penyandang disabilitas yang kemudian bermuara kepada peningkatan partisipasi mereka di lingkungannya. Ketika hal tersebut terjadi, diharapkan stigma “beban sosial” yang melekat pada diri mereka akan terhapus dan beralih wujud menjadi “aset sosial”.

## Studi Pustaka

Aksesibilitas dan inklusi penyandang disabilitas adalah hak-hak dasar yang dilindungi oleh undang-undang. Pemenuhan hak tersebut selain sebagai tujuan, juga merupakan prasyarat untuk terpenuhinya hak-hak lainnya. *The Oxford Illustrated Dictionary* (2013: 4) mendeskripsikan disabilitas sebagai apapun yang dapat mencegah seseorang untuk melakukan sesuatu terutama diskualifikasi hukum, ketidakmampuan fisik yang disebabkan oleh cedera atau penyakit. Keller et al (dalam Ekwelem, 2013: 4) melihat disabilitas dari perspektif lain. Menurut mereka disabilitas dapat mencakup berbagai gangguan termasuk fisik, sensorik dan kognitif, semua yang dapat berdampak pada kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan teknologi komputer. Todaro (dalam Chaputula et al, 2017: 1) melihat disabilitas sebagai kondisi fisik atau mental yang dalam beberapa hal melarang seseorang melakukan tugas sehari-hari. *World Health Organisation* (WHO) memaknai disabilitas sebagai setiap pembatasan atau kekurangan (akibat gangguan apa pun) dari kemampuan untuk melakukan aktivitas dengan cara atau dalam kisaran yang dianggap normal untuk manusia.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penyandang disabilitas adalah orang yang mengalami/menderita kerusakan ataupun gangguan baik yang bersifat fisik, kognitif, mental, sensorik, perkembangan atau kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Keberadaan faktor-faktor tersebut mengakibatkan terganggu/tercegahnya seseorang untuk berpartisipasi, berperan, atau melakukan sesuatu di lingkungannya yang dianggap normal sebagaimana yang dilakukan non-penyandang disabilitas. Dengan demikian, kesamaan pemenuhan hak antara penyandang dan non-penyandang disabilitas adalah merupakan hukum kausalitas agar penyandang

disabilitas benar-benar dapat menjalani kegiatan normal, termasuk dalam mengakses layanan perpustakaan.

Aksesibilitas dapat dimaknai sebagai tingkat kemudahan yang didapatkan oleh individu terhadap suatu objek, pelayanan, atau lingkungan. Kemudahan layanan perpustakaan yang diberikan kepada penyandang disabilitas di antaranya dalam bentuk kesamaan kesempatan untuk mendapatkan layanan perpustakaan yang berkualitas. *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) membuat *checklist*, sebagai panduan bagi perpustakaan agar dapat menyelenggarakan layanan dengan aksesibilitas yang tinggi bagi penyandang disabilitas. IFLA juga merekomendasikan elemen-elemen yang harus diperhatikan oleh penyelenggara perpustakaan untuk merealisasikan aksesibilitas layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas. Bukan hal yang mudah untuk melaksanakan rekomendasi IFLA tersebut. Diperlukan upaya yang ekstra keras tanpa mengenal putus asa, antara lain melalui transformasi perpustakaan.

Secara sederhana transformasi dapat diartikan sebagai proses perubahan struktural secara bertahap yang dilakukan dengan cara memberi respon terhadap pengaruh dinamika yang terjadi, baik eksternal maupun internal yang dapat mengarah kepada perubahan menjadi bentuk baru. Dengan demikian transformasi perpustakaan merupakan perubahan secara bertahap sebagai upaya untuk merespon setiap dinamika yang terjadi baik secara internal maupun eksternal.

Dalam perspektif inklusi penyandang disabilitas, Lien (2004: 2) menyebutkan bahwa transformasi perpustakaan dapat dilakukan melalui:

1) Transformasi Fungsi

Perpustakaan perlu untuk memainkan peranan penting dalam menambah nilai pada informasi yang tersedia dan juga pada perpustakaan itu sendiri. Hal tersebut harus dilakukan agar perpustakaan dapat menjadi sebuah lingkungan yang ramah bagi semua pemustaka baik penyandang maupun non-penyandang disabilitas.

2) Transformasi Fasilitas

Perpustakaan perlu mengembangkan fasilitas yang memudahkan pemustaka, utamanya bagi pemustaka penyandang disabilitas. Mereka dapat datang ke perpustakaan dan memenuhi kebutuhannya dengan mudah, aman, nyaman, tanpa ada gangguan atau hambatan apapun.

3) Transformasi Sumberdaya Manusia (SDM) Perpustakaan

Pesatnya dinamika yang terjadi akibat digitalisasi yang melanda hampir seluruh aspek kehidupan manusia, harus disikapi oleh pustakawan dan SDM perpustakaan lainnya dengan peningkatan kompetensi yang dimiliki. Kompetensi tersebut tidak hanya berkaitan dengan *skill* dan *knowledge* saja, melainkan juga *attitude*. Terlebih bagi pemustaka penyandang disabilitas, pustakawan dan petugas perpustakaan lainnya harus benar-benar mampu mengimplementasikan cara berpikir, bersikap, dan bertindak yang menjadikan mereka merasa dihormati dan dihargai layaknya pemustaka non penyandang disabilitas.

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode tersebut selain memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, juga mendeskripsikan hubungan, membuat prediksi, dan mendapatkan makna serta implikasi dari masalah yang diteliti (Nazir, 1999: 64).

Populasi dapat dibedakan menjadi Populasi *Sampling* dan Populasi Sasaran Singarimbun, 1989: 148). Dalam penelitian ini, 1653 penyandang disabilitas ditetapkan sebagai populasi *sampling*. Dari jumlah tersebut, 79 orang diantaranya dipilih sebagai populasi sasaran, yakni populasi yang digunakan sebagai obyek penelitian ini. Adapun, populasi sasaran tersebut terdiri dari penyandang disabilitas bisu tuli, tuna netra, dan tuna raga yang sedang dan telah menyelesaikan pendidikan setingkat SMA.

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menentukan besarnya sampel. Menurut Martono (2010: 72), cara mudah menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan tabel penentuan jumlah sampel yang dikemukakan oleh Issac dan Michael untuk tingkat kesalahan 1 %, 5 % dan 10 %. Berdasarkan tabel Issac dan Michael, dengan populasi sebanyak 79 untuk tingkat kesalahan 5 %, jumlah sampel sebesar 65 (82,28 %). Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 65 orang penyandang disabilitas bisu tuli, tuna netra, dan tuna raga yang sedang dan telah menyelesaikan pendidikan setingkat SMA.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner dan wawancara dengan menggunakan

panduan wawancara (*interview guide*) (Nazir, 1999: 234). Untuk menganalisis data digunakan Metode Frekuensi Distribusi Relatif. Data yang terkumpul dibagi dalam beberapa kelompok untuk dianalisis dan dihitung skornya. Hasilnya kemudian dimasukkan dalam tabel frekuensi dan dihitung tingkat persentasenya. Jumlah persentase menunjukkan derajat variabel yang diteliti. Kelompok dengan jumlah paling banyak ditunjukkan dengan nilai persentase yang tertinggi, demikian pula sebaliknya (Suparmoko, 2007: 87). Untuk memperjelas hubungan antar variabel penelitian dilakukan Analisis Tabulasi Silang.

### Hasil dan Pembahasan

Dalam kajian tentang aksesibilitas layanan perpustakaan bagi pemustaka penyandang disabilitas di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah, diperoleh sejumlah temuan sebagai berikut:

- a. Aksesibilitas pemustaka penyandang disabilitas ke lokasi perpustakaan menurut responden baik.
- b. Sebagian besar responden merasa tidak aman saat berada di gedung perpustakaan. Beberapa faktor yang diindikasikan sebagai faktor penyebab, antara lain:
  1. Alat pengamanan yang tersedia belum sepenuhnya mampu memberikan rasa aman bagi pemustaka penyandang disabilitas;
  2. Kurang bertanggung jawabnya petugas berdampak kepada rasa tidak aman bagi pemustaka penyandang disabilitas saat berada di gedung perpustakaan.
- c. Dari perspektif kemudahan pemustaka untuk memenuhi kebutuhannya, perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah belum sepenuhnya berhasil mewujudkan aksesibilitas yang baik bagi para pemustaka penyandang disabilitas. Beberapa kendala yang dihadapi, antara lain:
  1. Tidak tersedianya alat-alat bantu yang menyulitkan pemustaka untuk memenuhi kebutuhannya;
  2. Jumlah fasilitas yang tersedia belum banyak membantu pemustaka untuk memenuhi kebutuhannya;
  3. Kecepatan dan kesigapan petugas layanan belum sepenuhnya membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya;
  4. Pengetahuan dan keterampilan petugas layanan

belum dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap kemudahan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

- d. Aksesibilitas layanan perpustakaan bagi pemustaka penyandang disabilitas di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah dari perspektif koleksi bahan pustaka belum sepenuhnya dapat diwujudkan.
- e. Kenyamanan di perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara bagi pemustaka penyandang disabilitas belum sepenuhnya terpenuhi. Ditemukan beberapa faktor penyebab ketidaknyamanan tersebut:
  1. Kondisi ruang baca/belajar yang ada belum dapat memberikan kenyamanan bagi pemustaka penyandang disabilitas;
  2. Sikap dan perilaku petugas layanan perpustakaan belum sepenuhnya dapat memberikan kenyamanan bagi pemustaka.
- f. Penyelenggaraan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan pemustaka penyandang disabilitas. Beberapa faktor yang diindikasikan menjadi penyebab belum terpenuhi harapan pemustaka penyandang disabilitas, antara lain:
  1. Kecepatan dan kesigapan petugas layanan dalam menerima keluhan belum sesuai dengan harapan pemustaka;
  2. Ketanggapan petugas layanan belum sesuai dengan harapan pemustaka.

Berbagai kendala yang dihadapi oleh institusi ini, dapat dikelompokkan menjadi dua yakni kendala eksternal dan internal. Kendala eksternal misalnya berkaitan dengan dana yang diterima melalui APBD guna membiayai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah. Data yang ada menunjukkan bahwa besaran dana untuk membiayai penyelenggaraan perpustakaan selama lima tahun terakhir (Tahun Anggaran 2014-2018) setiap tahun sebesar rata-rata 12,67 % dari dana yang diterima institusi, dan mengalami penurunan rata-rata 1,6 % per tahun.

Kendala internal, selain berhadapan dengan masalah yang berkaitan dengan *bureaucratic pathologies* (patologi birokrasi), seperti *tokenisme* (kinerja yang rendah), *inertia* (lamban dalam berbagai urusan), dan lain-lain,

institusi ini juga harus berhadapan dengan “kekurangan bawaan” dari SDM perpustakaan. Mereka tidak dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan untuk melayani pemustaka penyandang disabilitas, misalnya bagaimana berkomunikasi dengan penyandang bisu tuli, kemampuan membaca huruf Braille, dan lain-lain, sehingga hambatan komunikasi antara mereka dengan para pemustaka penyandang disabilitas sangat mungkin terjadi. Hal tersebut berpotensi menyulitkan terwujudnya aksesibilitas layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas. Pentingnya komunikasi yang lancar dengan pemustaka disabilitas juga disampaikan oleh *Canadian Library Association* (2016: 5) bahwa tenaga perpustakaan harus terbiasa dengan “bahasa para penyandang disabilitas”. Karena terminologi tentang disabilitas selalu berubah secara konstan, tenaga perpustakaan juga harus berkonsultasi dengan anggota dan perwakilan kelompok disabilitas masyarakat tentang terminologi yang harus digunakan (Canadian Library Association, 2016: 5).

Permasalahan lain yang sangat mendasar yang dihadapi oleh perpustakaan dalam mengupayakan terwujudnya aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas adalah berkaitan dengan “komitmen” para pembuat kebijakan/keputusan baik di tingkat pusat maupun daerah, internal atau pun eksternal. Komitmen merupakan sikap kesediaan diri untuk memegang teguh visi, misi serta kemauan untuk mengerahkan seluruh usaha dalam melaksanakan tugas. Memperkuat sinyalemen tersebut, besaran dana penyelenggaraan perpustakaan merupakan salah satu fakta pendukung tentang kurangnya komitmen pembuat keputusan/kebijakan di internal institusi. Merupakan ironi, ketika alokasi dana dari APBD untuk Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara pada setiap tahun naik, tetapi dana untuk penyelenggaraan perpustakaan justru terus menerus mengalami penurunan. Demikian pula komitmen dari pembuat keputusan/kebijakan di tingkat daerah yang mesti dipertanyakan. Memperkuat konklusi tersebut, dapat dilihat dari besaran dana yang diterima oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara dibandingkan dengan total APBD. Dana yang diterima selama lima tahun (Tahun Anggaran 2014-2018), selain setiap tahun besarnya fluktuatif dan cenderung menurun, juga persentasenya sangat kecil dibandingkan dengan total APBD, rata-rata sebesar 0,41 %.

Menghadapi berbagai permasalahan tersebut, sudah selayaknya institusi ini melakukan inovasi, tidak sekadar menunggu naiknya dana dari APBD belaka. Langkah yang bisa dilakukan antara lain berani untuk melakukan diskresi. Menurut Sjachran Basah (dalam Mustamu, 2011: 3) diskresi adalah kebebasan untuk bertindak atas inisiatif sendiri, akan tetapi dalam pelaksanaannya tindakan-tindakan administrasi negara itu harus sesuai dengan peraturan perundangan yang ada. Salah satu langkah yang bisa dilakukan berkaitan dengan terbatasnya dana misalnya melakukan kerja sama dengan pihak swasta. Hal ini diperkuat pula dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang memperbolehkan perpustakaan untuk menggali sumber dana selain anggaran yang berasal dari APBD.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, diskresi dilakukan dengan tujuan antara lain:

1. Melancarkan penyelenggaraan pemerintahan;
2. Mengatasi stagnasi pemerintahan dalam keadaan tertentu guna kemanfaatan dan kepentingan umum.

Pejabat Pemerintahan yang menggunakan diskresi harus memenuhi syarat:

1. Berdasarkan alasan-alasan yang objektif;
2. Tidak menimbulkan konflik kepentingan;
3. Dilakukan dengan iktikad baik.

### **Kesimpulan**

Pendekatan inklusi merupakan bentuk ideal layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas, tetapi dengan berbagai kendala dan keterbatasan yang ada, keberhasilan implementasi pendekatan tersebut memerlukan proses dan waktu yang panjang. Dengan berbagai kendala yang dihadapi baik internal maupun eksternal, perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah belum sepenuhnya berhasil mewujudkan aksesibilitas layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas. Untuk itu, sementara terus mengembangkan penerapan pendekatan inklusi dalam layanan pada perpustakaan-perpustakaan yang ada, seyogyanya dilakukan juga pendekatan-pendekatan lain misalnya mengupayakan pembangunan perpustakaan khusus bagi penyandang disabilitas atau mengupayakan diskresi dengan lembaga lain.

Daftar Pustaka

- American Library Association. (2016). *Library Services for People with Disabilities Policy*. Sumber: www.ala.org. Diakses pada 19/11/2018.12.01
- Ancok, Djamaludin. (1985). *Teknik Penyusunan Skala Pengukur*. Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gajah Mada
- Aprilina, Pawestri. (2017). *Hak Penyandang Disabilitas Dalam Perspektif HAM Internasional dan HAM Nasional*. Sumber: <https://media.neliti.com>. Diakses pada 08/06/2018.08.58
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bimo Walgito. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : ANDI
- Burhan Nurgiyantoro, Gunawan dan Marzuki. (2000). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Canadian Library Association (CLA). (2016). *Guidelines on Library and Information Services for People with Disabilities*. Sumber: [cfla-fcab.ca/en](http://cfla-fcab.ca/en). Diakses pada 21/11/2018. 11.02
- Coalition For Networked Information. (2013). *The Transformation of the Public Library*. Sumber: <https://www.cni.org>. Diakses pada 19/11/2018.04.34
- Chaputula, Aubrey Harvey & Patrick Makono Mapulanga. (2017). *Provision of Library Services to People with Disabilities in Malawi*. Sumber: <https://www.researchgate.net>. Diakses pada 19/11/2018.04.34
- Christie Damayanti. (2017). *Apa Arti "Konsep 4K" bagi Disabilitas?*. <https://www.kompasiana.com>. Diakses pada 06/7/2018.04.51
- Danang Sunyoto. (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta : MedPress
- Diao Ai Lien. (2004). *Transformasi Dunia Perpustakaan*. Sumber: [eprints.rclis.org](http://eprints.rclis.org). Diakses pada 03/06/2018.09.08
- Depdagri. (2003). *Modul Pelayanan Prima*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri
- Dunn, William N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus , et al. (2002). *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada
- Echols, John & Hassan Shadily. (1987). *Kamus Bahasa Inggris*. Gramedia: Jakarta
- Ekwelem V. O. (2013). Library Service To Disabled Students in The digital Era: Challenges For Outcome Assessment. *Library Philosophy and Practice (e-journal) Libraries at University of Nebraska-Lincoln*. Sumber: <https://digitalcommons.unl.edu>. Diakses pada 13/06/2018.05.08
- Fadillah Putra.dan Saiful Arif. (2001). *Kapitalisme Birokrasi*. Yogyakarta: LkiS.
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Hesty Putri Agustin. (2017). *Kualitas Pelayanan Bagi Pemustaka Disabilitas Netra Di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang*. Sumber: [repository.unair.ac.id](http://repository.unair.ac.id). Diakses pada 22/06/1918.13.45
- Julista Mustamu. (2011). *Diskresi dan Tanggungjawab Administrasi Pemerintahan*. Sumber: <https://fhukum.unpatti.ac.id>. Diakses pada 19/11/2018.20.07
- Langbein, Laura Irwin. (1980). *Discovering Whether Programs Work: A Guide to Statistical Methods For Program Evaluation*. London: Scott, Foresman and Company.
- Moh. Nazir. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa
- Nina Pelaez. (2017). *People's Library*. Sumber: <https://wcma.williams.edu>. Diakses pada 22/06/2018.13.38
- Nielsen, Birgitta Irvalland Gyda Skat. (2005). Access to Libraries for Persons with Disabilities–Checklist. *IFLA Professional Reports*, No. 89. Sumber: <https://www.ifla.org>. Diakes pada 13/06/2018.04.26
- Ninu Tri Apriliana. (2010). *Pengaruh Sikap Petugas Perpustakaan Terhadap Minat Berkunjung Pemustaka Di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Semarang*. Sumber: <http://eprints.undip.ac.id>. Diakses pada 19.11/2018.04.25
- Novarikha Ariyanti, Stefanus Pani Rengu, Hermintatik. (NA). Peran Desain Interior Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan SMK Negeri 4 Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 11. Sumber: [download.portalgaruda.org](http://download.portalgaruda.org). Diakses pada 28/11/2018.20.40
- Robertson, Linda. (2006). *Access for Library Users with Disabilities*. Sumber: <https://www.sconul.ac.uk/sites>. Diakses pada 13/06/2018.04.58

- Saleh, Abdul Rahman. (2013). *ISO 11620: 2008 (Information and Documentation – Library Performance Indicators)*. Sumber: <https://www.researchgate.net>. Diakses pada 24/06/2018.17.41
- Samudra Wibawa, Purbokusumo dan Pramusinto. (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES
- Siti Aisyah. (2017). *Implementasi Kebijakan Aksesibilitas Pelayanan Bagi Difabel di Yogyakarta Tahun 2015 (Studi Kasus: Grhatama Pustaka Yogyakarta)*. Sumber: repository.umy.ac.id. Diakses pada 24/06/2018.17.41
- Siagian, Sondang P. (1998). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi.
- Suparmoko. (2007). *Metode Penelitian Praktis (Untuk Ilmu-Ilmu Sosial, Ekonomi dan Bisnis) Edisi 4*. Yogyakarta : BPFE.
- Rosa Widyawan. (2012). *Pelayanan Referensi, Bimbingan Pemustaka dan Literasi Informasi (LI)*. Sumber: digilib.undip.ac.id. Diakses pada 22/06/2018.13.45
- Ruskin, John. (2011). *Importance of Human Resource Management*. Sumber: www.humanresourceexcellence.com. Diakses pada 03/06/2018.04.03
- Tan, Melly G. (1985). *Masalah Perencanaan Penelitian, dalam Metode-Metode Penelitian Masyarakat, Koentjaraningrat*. Jakarta: Gramedia
- Todaro, Alicia Julia. (2005). *Library Services for People with Disabilities in Argentina*. Sumber: <https://www.emeraldinsight.com>. Diakses pada 03/06/2018.08.42
- Wahyudi Kumorotomo. (2001). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zulian Yamit. (2001). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.