

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Informasi adalah istilah yang sering kita dengar, namun belum semua orang menyadari betapa pentingnya informasi. Seringkali, orang mengabaikan informasi karena terlalu fokus pada masalah yang sedang mereka hadapi, bukan pada strategi untuk memecahkannya. Padahal, informasi yang penting justru bisa membantu mencari solusi dari masalah tersebut. Informasi yang kita terima akan mempengaruhi cara berpikir kita. Informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, akan kita maknai sebagai sesuatu yang berkaitan dengan diri kita. Kita akan menganggap informasi itu penting jika sesuai dengan kebutuhan kita, dan menganggapnya tidak penting jika tidak mendukung kebutuhan kita.<sup>1</sup>

Layanan informasi meliputi kegiatan menerima, memberi, dan memanfaatkan informasi yang didasari oleh kebutuhan informasi. Menurut Nicholas, ada sepuluh faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi seseorang, yaitu : jenis pekerjaan, tingkat kesadaran seseorang akan kebutuhan informasinya, jenis kelamin, usia, ketersediaan waktu dalam

---

<sup>1</sup> Wiji Suwarno, *Library Life Style ( Trend dan Ide Kepustakawanan)* (Yogyakarta: Pustaka Nun Publishing, 2016), 77.

proses pencarian informasi, akses informasi, biaya yang ditanggung selama melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan dan informasi yang berlebih (*overload information*).<sup>2</sup>

Kebutuhan informasi adalah hak dasar yang harus dipenuhi tanpa memandang kondisi fisik seseorang, termasuk bagi penyandang disabilitas. Informasi adalah hak milik semua orang, tak terkecuali penyandang disabilitas, termasuk tunanetra. mereka juga berhak atas informasi yang tersedia. Organisasi kesehatan dunia (WHO) memperkirakan sekitar 15% populasi dunia atau sekitar 7 miliar orang hidup dengan keterbatasan fisik. Sekitar 2-4% dari mereka mengalami kesulitan dalam kegiatan sehari-hari. Jumlah penyandang disabilitas di dunia diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya usia populasi dunia, penyebaran penyakit kronis, dan peningkatan metode pengukuran disabilitas.<sup>3</sup> Di Indonesia sendiri, jumlah penyandang disabilitas mencapai 22,97 juta jiwa atau sekitar 8,5% dari total penduduk Indonesia, mayoritas penyandang disabilitas berada pada usia lanjut.<sup>4</sup> Permasalahan terkait tentang kebutuhan informasi bagi penyandang disabilitas merupakan permasalahan yang begitu rumit, hal ini dikarenakan harus melibatkan banyak aspek serta memerlukan kerja sama dari berbagai pihak dalam pelaksanaannya. Kondisi fisik dari

---

<sup>2</sup> Tri Rahma Kusuma Wardani dkk., "Kebutuhan Informasi dan Upaya Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Komunitas Akar Tuli," *Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi* 2, no. 2 (2018): 105, di: <http://dx.doi.org/10.17977/um008v2i22018>

<sup>3</sup> World Report on Disability 2011," World Health Organization and World Bank, diakses pada 13 april 2024, [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report/en/index.html](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/index.html).

<sup>4</sup> Tratana Helmi Supanji, 15 juni 2023. di <https://www.kemenkopmk.go.id/pemerintah-penuhi-hak-penyandang-disabilitas-di-indonesia>

seseorang seharusnya tidak menjadi penghalang bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari publik termasuk dalam pelayanan bidang informasi.

Dalam ajaran islam menjelaskan bahwa semua manusia di mata tuhan sama Tidak ada perbedaan kecuali dari ketakwaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kita sebagai manusia hendaknya sama dalam memperlakukan sesama makhluk tidak ada ketimpangan dalam memperlakukan baik dalam berbicara, bertutur kata, ataupun dalam segala hal termasuk dalam pelayan publik salah satunya dalam bidang informasi. Seperti yang tercantum dalam Al- Qur'an surah An-Nur ayat 61:

لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى  
 أَنْفُسِكُمْ أَنْ تَأْكُلُوا مِنْ بُيُوتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ آبَائِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أُمَّهَاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ إِخْوَانِكُمْ  
 أَوْ بُيُوتِ أَخَوَاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أَعْمَامِكُمْ أَوْ بُيُوتِ عَمَّاتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ إِخْوَالِكُمْ أَوْ بُيُوتِ  
 حُلَّتِكُمْ أَوْ مَا مَلَكَتُمْ أَيْمَانُهُمْ ۚ أَوْ صَدِيقِكُمْ لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَأْكُلُوا جَمِيعًا أَوْ  
 أَشْتَاتًا فَإِذَا دَخَلْتُمْ بُيُوتًا فَسَلِّمُوا عَلَى أَنْفُسِكُمْ تَحِيَّةً مِّنْ عِنْدِ اللَّهِ مُبَرَكََةً طَيِّبَةً كَذَلِكَ  
 يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ

Dalam ayat An Nur di atas, menegaskan tentang bagaimana islam menganggap sama serta setara manusia yang memiliki keterbatasan fisik dengan manusia lainnya. Islam juga mengecam sikap diskriminatif terhadap penyandang disabilitas. Terlebih lagi, sikap dari diskriminatif merupakan kesombongan serta termasuk dalam akhlak yang buruk. Keterbatasan fisik itu sendiri merupakan salah satu ujian yang di berikan oleh Allah Swt

kepada hamba-Nya, berdasarkan hadis dari Abu Daud, Rasulullah SAW bersabda “ sungguh seseorang niscaya punya suatu derajat di sisi Allah yang tidak akan dicapainya dengan amal, sampai ia di uji dengan cobaan di badannya, lalu dengan ujian itu ia mencapai derajat tersebut”(HR. Abu Daud) dari hadis tersebut, dengan adanya ujian tersebut, derajat serta kemuliaan yang tidak bisa dicapai hanya dengan amal akan kebaikan.<sup>5</sup>

Dari hadis itu kita dapat menilai bahwa orang-orang yang memiliki keterbatasan dalam fisik maupun mentalnya merupakan orang yang memiliki keistimewaan di mata Allah. Maka dari itu kita sebagai manusia janganlah membanding-bandingkan dalam pelayanan publik terhadap mereka yang memiliki keterbatasan fisik maupun mental.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas pada pasal 1 no 2 menyebutkan bahwa kesamaan kesempatan adalah keadaan yang memberikan peluang dan atau menyediakan akses kepada Penyandang Disabilitas untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat. Pada pasal 1 no 5 menyebutkan juga perlindungan adalah upaya yang dilakukan secara sadar untuk melindungi, mengayomi, dan memperkuat hak Penyandang Disabilitas.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> <https://informatics.uii.ac.id/2021/05/30/islam-dan-disabilitas>

<sup>6</sup> Salinan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia tercatat sebanyak 2,97 juta orang, atau sekitar 8,5% dari total populasi.<sup>7</sup> Adapun untuk penyandang disabilitas yang ada di Kalimantan selatan berdasarkan data dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin tahun 2022 ada sekitar 1025 orang untuk anak yang disabilitas ada sekitas 974 orang sehingga dari keseluruhan teecatat sebanyak 1999 orang dari sebanyak 4222 juta(data tahun 2023) penduduk di Kalimantan selatan.<sup>8</sup>

konteks tersebut para Penyandang disabilitas memiliki hak serta kesempatan dalam berbagai aspek yang ada di dalam Negara ini salah satunya yaitu dalam mendapatkan pelayanan publik dalam bidang informasi. Salah satu fasilitas yang menyediakan layanan informasi ialah perpustakaan. Perpustakaan umum merupakan tempat bagi semua orang untuk bisa mendapatkan layanan informasi terbaik dari perpustakaan yang mereka kunjungi baik dari segi fisik maupun non fisik yang mana harus memenuhi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Tidak adanya diskriminasi dalam mendapatkan informasi bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Dalam hal ini perpustakaan perlu menyediakan layanan khusus bagi mereka mereka yang memiliki keterbatasan khusus, salah satunya ialah

---

<sup>7</sup> Dari <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2024/12/bukti-kesuksesan-penyandang-disabilitas-di-ruang-publik-berkat-penyediaan-dukungan-dan-peluang> di akses pada 12 januari 2025

<sup>8</sup> Dari <https://satudata.banjarmasukota.go.id/data-statistik/1086014c-64aa-401c-b2f9-58041cba24f1> di akses pada 12 januari 2025

perpustakaan disabilitas yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

Pada awal tahun 2022, pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan meresmikan gedung Perpustakaan Disabilitas sebagai wujud perhatian Pemron terhadap penyandang disabilitas di wilayah tersebut. Gedung ini diresmikan oleh kepala perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Syarif Bando, bersama sekretaris Daerah Kalimantan Selatan, Roy Rizali anwar, yang mewakili Gubernur Kalimantan Selatan. Roy Rizali Anwar menyampaikan bahwa pemerintah provinsi Kalimantan Selatan akan terus berupaya meningkatkan sumber daya manusia dan literasi, termasuk bagi penyandang disabilitas, dengan menyediakan fasilitas yang memadai. Hal ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan indeks pembangunan literasi Kalimantan Selatan yang saat ini merupakan tertinggi di Indonesi, yaitu 58,13 poin, serta meningkatkan minat baca yang tinggi, diharapkan tercipta masyarakat yang cerdas, produktif, dan kreatif.<sup>9</sup>

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kalimantan Selatan menambahkan bahwa pihaknya telah menyiapkan petugas yang menguasai bahasa isyarat. Program pelatihan bahasa isyarat ini akan dilaksanakan sebanyak lima kali dengan beberapa angkatan. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan informasi yang maksimal kepada seluruh pengguna

---

<sup>9</sup> Yasinta, <https://diskominfo.mc.kalselprov.go.id/2022/05/25/pemprov-kalsel-resmi-miliki-gedung-perpustakaan-disabilitas/>

perpustakaan, termasuk penyandang disabilitas, sehingga mereka merasa puas dan terlayani dengan baik.

Dari latar belakang yang telah disebutkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang layanan yang dilakukan agar mampu memenuhi kebutuhan para pemustaka khususnya mereka para penyandang disabilitas, untuk itu penulis memilih judul **“Layanan Disabilitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian ini adalah

1. Layanan Disabilitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Kendala yang dihadapi dalam layanan Disabilitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai fokus penelitian yang dikemukakan diatas maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui layanan Disabilitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

2. Untuk mengetahui Kendala yang dihadapi dalam layanan Disabilitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Adapun signifikansi atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Data yang terkumpul dalam penelitian ini dapat menjadi masukan yang berguna bagi perpustakaan atau pemerintah daerah dalam pengambilan keputusan di masa depan. Selain itu, data ini juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan penelitian lebih lanjut bagi para peneliti.
- b. Bagi para peneliti pendidikan diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dalam penelitian yang lebih lanjut yang relevan dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pengelola perpustakaan mengenai pentingnya inovasi dalam pelayanan informasi kepada masyarakat, khususnya bagi penyandang disabilitas.

## **E. Definisi Operasional**

Defenisi Operasional dibuat untuk menghindari kesalahpahaman terkait pengertian judul di atas maka penulis perlu menegaskan judul “Layanan Disabilitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan”, sebagai berikut :

### **1. Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan ialah sebuah usaha untuk memenuhi semua kebutuhan pemustaka. Layanan perpustakaan ini bertujuan untuk melayani pemustaka dalam memanfaatkan sebuah perpustakaan.<sup>10</sup>

Menurut penulis, perpustakaan harus menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dan meningkatkan minat baca, termasuk fasilitas, literasi dan inovasi yang menarik, salah satunya ialah dengan menerapkan konsep layanan inklusi untuk pemustaka disabilitas.

### **2. Penyandang Disabilitas**

Istilah disabilitas ditujukan kepada seseorang yang memiliki ketidakmampuan sejak lahir yang mana oleh masyarakat biasa disebut dengan cacat serta sifatnya tetap, hal ini secara langsung mampu

---

<sup>10</sup> Nur Hamiyah dan Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2015), h. 42.

menafsirkan bahwa penyandang disabilitas ialah seseorang yang kehilangan sebagian anggota tubuhnya.<sup>11</sup>

Berdasarkan pengertian yang telah dipaparkan di atas maka penulis beranggapan bahwa penyandang disabilitas adalah seseorang yang memiliki keterbatasan baik fisik, mental, intelektual, maupun sensorik yang mana terjadi pada jangka waktu yang panjang.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian dan kajian terhadap skripsi serta pustaka yang tersedia, penulis menyimpulkan bahwa tidak terdapat penelitian yang memiliki judul yang sepenuhnya sama dengan judul penelitian ini. Meskipun demikian, beberapa penelitian yang relevan telah diidentifikasi, termasuk diantaranya skripsi, tesis, dan jurnal ilmiah antara lain:

1. Penelitian pertama berupa tesis yang ditulis oleh Aini Qurrotullain (2020) dengan judul “Program Layanan Perpustakaan Bagi Mahasiswa Disabilitas Di Perguruan Tinggi Kota Bandung” latar belakang penulisan ini adalah kondisi di lapangan yang menunjukkan bahwa masih banyak perguruan tinggi yang belum mempunyai layanan perpustakaan bagi mahasiswa penyandang disabilitas sehingga kebutuhan mereka belum terpenuhi secara optimal. Yang mana

---

<sup>11</sup> Muhammad Chodzirin, Aksesibilitas Pendidikan Tinggi Bagi Penyandang Disabilitas, dalam laporan penelitian individual IAIN Walisongo 2013, h.17

penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah program layanan perpustakaan bagi mahasiswa disabilitas di tiga perguruan tinggi di kota Bandung. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan subjek penelitian mahasiswa disabilitas yang terdaftar aktif di tiga perguruan tinggi di kota Bandung, ketua program studi, kepala bidang akademik dan kemahasiswaan serta staf perpustakaan. Dengan hasil bahwa dalam penelitian ini ditemukan bahwa layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa disabilitas dan belum tersedia di perpustakaan tersebut di antaranya terkait aksesibilitas fisik yang berkaitan dengan area luar, akses masuk dan akses ke bagian material dan layanan. Selain itu belum tersedianya layanan khusus dan penyediaan akses informasi dan komunikasi khusus mahasiswa disabilitas. Staf khusus yang bertugas mengkoordinir dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan bagi mahasiswa disabilitas pun belum dibentuk oleh pihak perpustakaan. Berdasarkan temuan tersebut dibuatlah sebuah program layanan perpustakaan yang dilandasi oleh kebijakan dan peraturan pemerintah serta literatur yang berhubungan dengan layanan perpustakaan seperti IFLA *Checklist*, disabilitas dan pendidikan inklusi di perguruan tinggi.<sup>12</sup>

2. Skripsi yang di tulis oleh Isrina Amalia (2021) dengan judul “Layanan Informasi Bagi Pemustaka Disabilitas Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan

---

<sup>12</sup> Aini Qurraotullain, ”Program Layanan Perpustakaan Bagi Mahasiswa Disabilitas Di Perguruan Tinggi Di Kota Bandung” dalam Tesis Program Studi Pendidikan Khusus Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, 2020, h.iv

Daerah Kota Banjarbaru” meneliti tentang ketersediaan layanan informasi bagi penyandang disabilitas, khususnya tunanetra, dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan informasi bagi pemustaka disabilitas di Dinas Arsip dan Perpustakaan daerah Kota Banjarbaru. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan informasi yang sama bagi semua individu, termasuk penyandang disabilitas. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyediaan koleksi di Dina Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru melalui fasilitas *Braille Corner* belum terpenuhi dengan baik, serta kurangnya sosialisasi dari pihak dinas terkait dengan komunitas penyandang disabilitas mengenai adanya fasilitas ini yang membuat kurangnya pengunjung disabilitas khususnya tuna netra untuk mengekses informasi di perpustakaan.<sup>13</sup>

3. Penelitian ketiga berupa Jurnal *PUSTABIBLIA:journal of library and information science* Vol 4 No.1 Juni 2020. Yang ditulis oleh Mustika Diana, Santi Dewiki, Miftahunnisa, dan Igiriza dengan judul “ Analisis Akseibilitas Perpustakaan Bagi Difabel Berdasarkan Pada Standar IFLA di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan” Penelitian ini menganalisis dan mendeskripsikan aksesibilitas perpustakaan bagi

---

<sup>13</sup> Isrina Amalia,”Layanan Informasi Bagi Pemustaka Disabilitas Di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru” dalam Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin,2021, h.v

penyandang disabilitas berdasarkan standar IFLA di Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi berdasarkan standar IFLA *checklist* di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian aksesibilitas hanya 42 dari 102 item atau 41,17%, sedangkan 60 item lainnya (58%) tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas perpustakaan bagi penyandang disabilitas berdasarkan standar IFLA di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan belum memadai. Penelitian ini juga mengidentifikasi kendala-kendala dalam pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di perpustakaan tersebut. Dari kendala dalam pemenuhan aksesibilitas difabel di perpustakaan. kendala yang hasil penelitian ini Perpustakaan Sumatera Selatan memiliki beberapa kendala dihadapi yang utama adalah dari segi pendanaan. Dana yang tersedia belum memadai untuk mengadakan fasilitas khusus pemustaka difabel, selain itu kendala dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia belum memiliki kompetensi khusus untuk pengembangan baik koleksi maupun sarana prasarana khusus untuk difabel. Selain itu pustakawan belum memiliki kompetensi pelayanan khusus pemustaka difabel. Dari sisi kerjasama perpustakaan mengalami kesulitan mencari mitra yang layak untuk menjalin kerjasama dalam pemenuhan pelayanan bagi difabel. Untuk meningkatkan pelayan bagi difabel perpustakaan hendaknya memberikan pelatihan kepada

pustakawan dalam penyediaan layanan bagi pemustaka yang berkebutuhan khusus atau difabel.<sup>14</sup>

Dari penelitian yang pertama dan kedua di atas hanya membahas tentang layanan yang ada di perpustakaan yang mereka teliti saja, sedangkan pada penelitian ketiga di atas membahas tentang aksesibilitas perpustakaan tersebut masih belum sesuai dengan standar IFLA. Adapun perbedaan ketiga penelitian di atas dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah dari peneliti akan lebih fokus pada layanan disabilitas yang akan dilakukan oleh perpustakaan disabilitas yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan selatan dalam pemenuhan kebutuhan Informasi untuk penyandang Disabilitas Seperti menggaungkan promosi kepada penyandang disabilitas, Pengadakan pelatihan bahasa isyarat untuk pengunjung yang berkebutuhan khusus, melengkapi sarana seperti adanya guiding block, komputer khusus yang bisa terhubung dengan layar besar, hingga buku *braille*, penerapan teknologi yang mana dapat mewujudkan pelayan publik yang lebih baik serta inklusif.

---

<sup>14</sup> Mustika Diana dkk, "Analisis Aksebilitas Perpustakaan Bagi Difabel Berdasarkan Pada Standar IFLA di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan" dalam *Jurnal PUSTABILIA: journal of library and information science* Vol 4. No. 1 Juni 2020, h. 2

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini menjabarkan proses penelitian skripsi mulai dari bab satu hingga bab lima yang diuraikan secara sistematis sebagai berikut:

BAB I berisi pendahuluan, yang memuat latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian teori, pada bab ini berisi hal yang digunakan sebagai landasan berpikir dan menganalisis data yang berupa teori Layanan Perpustakaan serta teori penyandang disabilitas.

BAB III Metode penelitian, pada bab ini menguraikan tentang pendekatan penelitian, setting penelitian, subjek serta objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV mencakup penyajian dari hasil penelitian yang meliputi hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V merupakan bab terakhir (penutup) yang berisikan kesimpulan dan menguraikan hasil dari seluruh pembahasan sekaligus menjawab fokus penelitian yang telah dikemukakan oleh penulis tentang layanan disabilitas serta kendala dalam pelayanan disabilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.