

**IMPLEMENTASI LAYANAN POJOK BRAILLE
(LAPO BRA)
DALAM MENINGKATKAN LITERASI
INFORMASI PEMUSTAKA TUNANETRA**

**(STUDI PADA DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH
KOTA MALANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**MOCHAMMAD AMIN DWI YULIYANTO
NIM. 145030700111019**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
MALANG**

2018



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

Disusun Oleh : Mochammad Amin Dwi Yuliyanto

NIM : 145030700111019

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan

Malang, 15 Mei 2018

Komisi Pembimbing,

Ketua

Anggota



Dr. Mochammad Rozikin, M. AP

NIP. 19630503 198802 1 001



Agung Suprpto, S. Sos., MA

NIP. 19651003 198903 1 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Jumat
 Tanggal : 08 Juni 2018
 Jam : 10.00 – 11.00 WIB
 Skripsi atas nama : Mochammad Amin Dwi Yuliyanto
 Judul : Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Mochammad Rozikin, M. AP
 NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota

Agung Supranto, S. Sos., MA
 NIP. 19651003 198903 1 002

Ketua

Dr. Siswidiyanto, MS
 NIP. 19600717 198601 1 002

Anggota

Nurjati Widodo, S. AP, M. AP
 NIP. 830129 03 1 1 0275



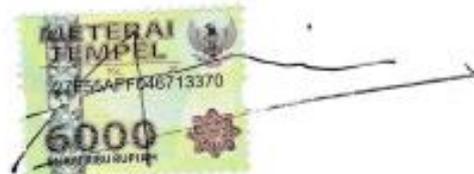
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 18 Mei 2018

Yang membuat pernyataan



Mochammad Amin Dwi Yuliyanto
NIM. 145030700111019

Curriculum Vitae

Nama : Mochammad Amin Dwi Yuliyanto
 Tempat/Tanggal Lahir : Nganjuk, 11 Juli 1996
 Umur : 21
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Alamat Asal : Desa Bangsri RW 04 RT 02, Kecamatan Kertosono, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur
 Alamat di Malang : Mertojoyo Selatan Blok C1, Merjosari, Kota Malang
 NIM : 145030700111019
 Fakultas : Ilmu Administrasi
 Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik/Illmu Perpustakaan
 Universitas : Brawijaya
 No. HP : 085815018813
 E-mail : amin.yuliyanto@gmail.com
 Riwayat Hidup :

No	Tahun	Pendidikan
	2002-2008	SDN Banaran 1 Kertosono
	2008-2011	SMP Negeri 1 Kertosono
	2011-2014	SMA Negeri 1 Kertosono
	2014-2018	S1 Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya



LEMBAR PERSEMBAHAN

**Skripsi ini ku persembahkan kepada kedua orang tuaku
Bapak Agus Priyanto dan Ibu Ninik Winarti yang selalu mendukungku
secara lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi
Untuk menempuh gelar sarjana dengan lancar**

**Tak lupa untuk kakakku Latifa Alif Agwinda dan suaminya
Septian Prasetyo yang telah memberikan masukan dan
selalu mendoakan atas kelancaran penyelesaian skripsi**

**Almamaterku tercinta Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas
Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang**

**Sahabat-sahabatku dari Ilmu Perpustakaan 2014 yang selalu menjadi
penghiburku di masa perkuliahan, teman-teman Ilmu Perpustakaan 2014
teman-teman dari Universitas Negeri Malang Prodi Ilmu Perpustakaan,
serta teman-teman sepermainan yang telah memberikan
dorongan semangat dan memberikan dukungan**

RINGKASAN

Mochammad Amin Dwi Yuliyanto, 2018, **Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)** Dr. Mochammad Rozikin, M. AP, Agung Suprpto, S. Sos., MA, 142 hal + xvi.

Perpustakaan adalah pusat untuk mengembangkan kemampuan literasi informasi. Literasi informasi merupakan kemampuan seseorang dalam mengelola informasi. Literasi informasi juga dibutuhkan oleh penyandang tunanetra untuk menyelesaikan berbagai macam masalah yang dihadapi. Literasi informasi merupakan kemampuan yang penting dalam segala aspek kehidupan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi informasi penyandang tunanetra pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Literasi informasi tersebut dinilai menggunakan model literasi informasi *empowering 8* yang meliputi mengidentifikasi, mengeksplorasi, menyeleksi, mengorganisasi, membuat, mempresentasi, menilai, dan mengaplikasi. Penelitian ini berjenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Analisis data menggunakan model interaktif dari Milles Huberman dan Saldana yang mencakup reduksi data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan pembuatan kebijakan publik. Implementasi yang baik tersebut dapat mempengaruhi tingkat literasi informasi penyandang tunanetra. Penyandang tunanetra telah mampu melakukan tahapan dari *empowering 8* yaitu mengidentifikasi, mengeksplorasi, menyeleksi, mengorganisasi, membuat, mempresentasi, menilai, dan mengaplikasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disarankan bahwa Lapo BRA perlu meningkatkan fasilitas internet dan menambah tenaga perpustakaan. Lapo Bra juga perlu membuat program khusus untuk meningkatkan tingkat literasi informasi penyandang tunanetra.

Kata Kunci : Implementasi, Literasi Informasi, Tunanetra

SUMMARY

Mochammad Amin Dwi Yuliyanto, 2018, **The Implementation of Service Braille Corner (Lapo BRA) in Improving The Information Literacy of The Blind (Study at The Office of Public Library and Regional Archives of Malang)**, Dr. Mochammad Rozikin, M. AP, Agung Suprpto, S. Sos., MA, 142 pp + xvi.

The library is central to developing information literacy capabilities. Literasi information is a person's ability to manage information. Literasi information is also needed by people with visual impairment to solve various problems encountered. Information literacy is an important capability in all aspects of life.

This study aims to describe the implementation of Service Braille Corner (Lapo BRA) in improving the information literacy of the blind at the Office of Public Library and Regional Archives of Malang. The information literacy is assessed using the empowering information literacy model 8 which includes identifying, exploring, selecting, organizing, creating, presenting, appraising, and applying. This research is qualitative with descriptive approach. Data collection techniques used were interviews. Data analysis used interactive models from Milles Huberman and Saldana which included data reduction, data condensation, data presentation, and conclusions.

The results show that the implementation of Service Braille Corner (Lapo BRA) runs well in accordance with the objectives of public policy making. Such a good implementation may affect the literacy rate of information for people with visual impairment. People with visual impairment have been able to perform the stages of empowering 8 that is identifying, exploring, selecting, organizing, making, presenting, appraising, and applying. Based on the results of research can be suggested that Lapo BRA needs to improve the internet facilities and add libraries. Lapo Bra also needs to create a special program to increase the literacy level of information with visual impairment.

Keywords : Implementation, Information Literacy, Visual Impairment

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya skripsi dengan judul **“Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)”** dapat diselesaikan dengan baik. Atas segala kerjasama dalam pemenuhan tanggungjawab untuk mendapatkan gelar sarjana prodi Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

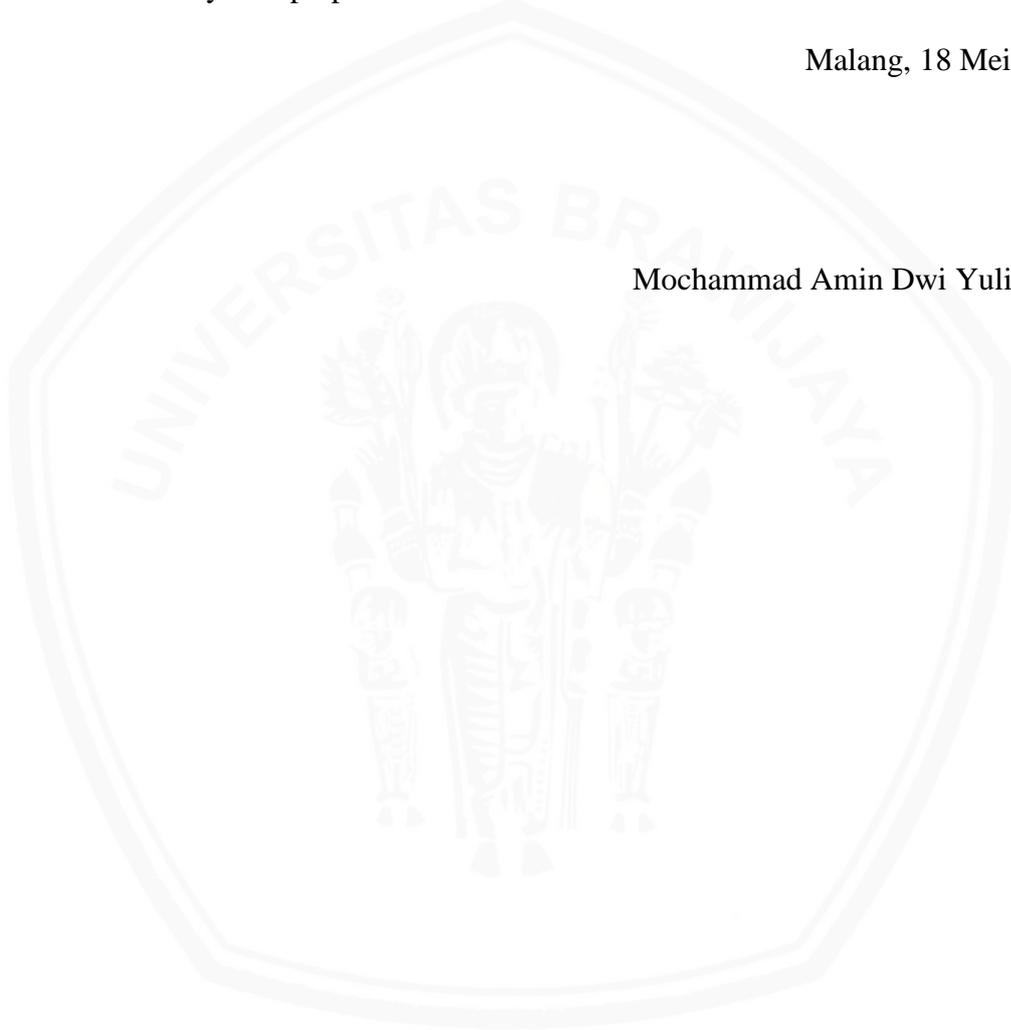
1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Muhammad Shobaruddin., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang menggantikan Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.S.
3. Bapak Dr. Mochammad Rozikin, M. AP selaku Ketua Komisi Pembimbing atas berbagai masukan yang diberikan kepada penulis tentang implementasi kebijakan publik demi perbaikan skripsi ini
4. Bapak Agung Suprpto, S.Sos., MA selaku anggota komisi pembimbing yang telah memberikan masukan kepada penulis tentang literasi informasi dan tunanetra demi perbaikan skripsi ini
5. Segenap dosen pengajar di program studi ilmu perpustakaan fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya malang atas ilmu yang diberikan yang menambah wawasan penulis dalam penyusunan skripsi dan kepustakaan secara umum

6. Bapak Fedy Loysius S., A.Md selaku pustakawan Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang bersedia menjadi informan yang mendukung kelancaran penelitian bagi skripsi ini
7. Pemustaka penyandang tunanetra yaitu Aris, Riska, Dewi, Sumarji, dan Ayu atas kesediaannya untuk diwawancarai guna mendukung kegiatan penelitian
8. Kedua orang tua peneliti yaitu Agus Priyanto dan Ninik Winarti atas seluruh dukungan dan pengorbanan yang tiada henti serta saudara perempuan Latifa Alif Agwinda yang memberikan semangat menyelesaikan skripsi
9. Linggar Dewi Yunia Rahma yang selalu setia membantu saya mengerjakan skripsi dari pemilihan judul, pembuatan proposal skripsi, penelitian di lapangan, dan pembuatan kesimpulan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sangat lancar
10. Sahabat-sahabat saya Isropen, Laras, dan Fitto yang selalu memberikan semangat dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Sahabat-sahabat saya dari Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya 2014 yaitu Bella Citra Dewi, Lisa Nadya Irawan, dan Yulia Trisnawati yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini
12. Teman-teman saya Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya 2014 terutama Ikbar, Ismail, Topek, Ichsan, yang memberikan dukungan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Tak ada yang sempurna di dunia, begitu pula skripsi ini. Penulis amat terbuka menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi keilmuan perpustakaan maupun penelitian selanjutnya tentang literasi, minat baca dan kualitas layanan perpustakaan umum.

Malang, 18 Mei 2018

Mochammad Amin Dwi Yuliyanto



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO.....	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	17
B. Perumusan Masalah	27
C. Tujuan Penelitian	27
D. Kontribusi Penelitian.....	28
E. Sistematika Pembahasan	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Implementasi Kebijakan Publik	31
1. Kebijakan Publik	31
2. Proses Kebijakan Publik.....	32
3. Implementasi Kebijakan Publik	33
4. Model Implementasi Kebijakan Publik	35
5. Model Implementasi Kebijakan Publik George C. Edward III.....	36
B. Perpustakaan Umum	42
C. Layanan Perpustakaan.....	46
1. Pengertian Layanan Perpustakaan	46
2. Jenis Layanan Perpustakaan	48
3. Layanan Perpustakaan Disabilitas	49



4. Layanan Perpustakaan Disabilitas Tunanetra.....	55
D. Literasi Informasi	63
1. Pengertian Literasi Informasi	63
2. Model Literasi Informasi.....	65

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	70
B. Fokus Penelitian	71
C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian	72
D. Sumber Data.....	73
E. Teknik Pengumpulan Data.....	74
F. Instrumen Penelitian.....	75
G. Analisis Data	76
H. Keabsahan Data.....	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	81
1. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan umum dan Arsip Daerah Kota Malang.....	64
2. Gambaran Umum Layanan Pojok Braille.....	71
B. Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
1. Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka tunanetra pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.....	73
a. Komunikasi.....	74
b. Sumber daya	77
c. Disposisi.....	78
d. Struktur Birokrasi.....	79

2.	Tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra pada Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.....	81
	a. Identifikasi.....	81
	b. Menyeleksi.....	83
	c. Eksplorasi.....	84
	d. Mengorganisasi.....	85
	e. Membuat.....	86
	f. Mempresentasi.....	88
	g. Menilai.....	89
	h. Mengaplikasi.....	90
C.	Analisis dan Intepretasi Data	108
1.	Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka tunanetra pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.....	91
	a. Komunikasi.....	92
	b. Sumber daya	93
	c. Disposisi.....	94
	d. Struktur Birokrasi.....	95
2.	Tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra pada Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.....	97
	a. Identifikasi.....	98
	b. Menyeleksi.....	99
	c. Eksplorasi.....	100
	d. Mengorganisasi.....	102
	e. Membuat.....	103
	f. Mempresentasi.....	104
	g. Menilai.....	105
	h. Mengaplikasi.....	106

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 125
B. Saran..... 126

DAFTAR PUSTAKA 128



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara.....	116
2. Surat Riset.....	119
3. Surat Balasan dari Instansi.....	120
4. Brosur Layanan Pojok Braille (Lapo BRA).....	121
5. Dokumentasi Peneliti.....	122
6. Curriculum Vitae.....	126



DAFTAR GAMBAR

Analisis Data Model Interaktif 60

Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Umum
dan Arsip Daerah Kota Malang.....69



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hak asasi manusia memiliki makna yang sama dengan hak akses informasi. Persamaan tersebut terletak pada setiap manusia memiliki hak yang sama untuk mengakses informasi. Semua manusia tanpa terkecuali penyandang disabilitas, memiliki hak yang sama untuk mengakses informasi. Menurut UUD 1945 Pasal 28F bahwa “setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”. Penyandang disabilitas seharusnya tidak mendapatkan perbedaan dalam artian negatif. Mereka memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses informasi sesuai dengan kebutuhannya yang dapat bermanfaat untuk mengembangkan dirinya.

Penyandang disabilitas merupakan orang-orang dengan kebutuhan yang berbeda. Menurut Konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas dalam Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan (2014: 1), disabilitas merupakan suatu konsep yang terus berkembang dan sekarang penyandang disabilitas mencakup mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama. Hal tersebut dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektivitas mereka

dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan yang lainnya. Beberapa jenis penyandang disabilitas menurut Aziz (2014: 40) diantaranya tunanetra, tunadaksa, tunagrahita, dan tunarungu. Salah satu penyandang disabilitas yaitu tunanetra adalah manusia yang memiliki gangguan pada indra penglihatan. Gangguan tersebut membuat penyandang tunanetra lebih kesulitan untuk mengakses informasi secara visual. Menurut Persatuan Tunanetra Indoensia (PERTUNI) ketunanetraan adalah mereka yang tidak memiliki penglihatan sama sekali (buta total) hingga mereka yang masih memiliki sisa penglihatan, tetapi tidak mampu menggunakan penglihatannya untuk membaca tulisan biasa berukuran 12 point dalam keadaan cahaya normal meskipun dibantu dengan kaca mata. Oleh karena itu, mereka mempunyai keterbatasan untuk mengakses informasi sehingga kesulitan untuk membaca dan menulis.

Tunanetra merupakan penyandang disabilitas dengan jumlah terbanyak di Indonesia. Menurut Susenas 2012 yang dimuat dalam Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan (2014: 6) penduduk Indonesia yang menyandang disabilitas sebesar 2,45%. Jumlah tersebut merupakan presentase dari total penduduk Indonesia. Lebih lanjut data tersebut memaparkan bahwa penyandang tunanetra di Indonesia berjumlah 29,63%. Jumlah tersebut paling besar kedua di bandingkan dengan penyandang disabilitas lain seperti tuna rungu 7,87%, tunagrahita 6,70%, tunadaksa 10,26%, dan penyandang yang mengalami lebih dari satu keterbatasan 39,97%. Tunanetra sebagai penyandang disabilitas terbanyak

memerlukan perhatian khusus tentang hak akses informasi. Oleh sebab itu, dibutuhkan sebuah layanan perpustakaan yang dapat mengakomodasi akses informasi bagi penyandang tunanetra.

Perpustakaan yang merupakan organisasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan optimal. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Warga negara berarti seluruh masyarakat yang hidup dalam sebuah negara tanpa memandang perbedaan suku, ras, agama, sosial, dan budaya. Lebih lanjut menurut Sinambela (2016:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Perpustakaan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik secara optimal tanpa melihat keterbatasan pemustaka. Menurut

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan bahwa masyarakat yang memiliki cacat dan/atau kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial berhak memperoleh layanan perpustakaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasan masing-masing. Implementasi kebijakan tersebut harus segera dilakukan secara nyata agar penyandang disabilitas dapat mengakses informasi.

Implementasi menurut Abdul-Wahab (2014: 133) merupakan bentuk pengoperasionalisasian atau penyelenggaraan aktivitas yang telah diterapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama di antara beragam pemangku kepentingan (*stakeholder*), aktor, organisasi (publik atau privat), prosedur dan teknik secara sinergis yang digerakkan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan kearah tertentu yang dikehendaki. Model implementasi yang sesuai dengan kebijakan disabilitas adalah *top-down*. Model implementasi *top-down* menurut Abdul-Wahab (2014: 163) pada intinya, logika dalam pendekatan *top-down* selalu diawali dengan keputusan kebijakan yang dibuat oleh pejabat pemerintah (pusat). Model tersebut digunakan karena persamaan hak disabilitas merupakan hak asasi manusia yang berlaku secara universal sehingga memerlukan campur tangan pemerintah pusat.

Model implementasi *top-down* merupakan model implementasi kebijakan yang dilakukan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Menurut Agustino (2016: 136) salah satu model implementasi

kebijakan yang menggunakan pendekatan *top-down* adalah model George C. Edward III yang dikenal dengan istilah *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Pada model Edward III terdapat empat variabel utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Variabel tersebut bertujuan untuk melihat keberhasilan sebuah implementasi kebijakan publik.

Perpustakaan sebagai lembaga utama yang bertanggung jawab menyelenggarakan kebijakan memiliki peran, tugas, dan fungsi yang penting dalam mewujudkannya. Perpustakaan dituntut untuk secepatnya melakukan implementasi kebijakan karena memiliki nilai demokrasi dan keadilan yang harus di wujudkan secara nyata. Menurut Sutarno (2006: 143):

“Demokrasi yang dikembangkan oleh perpustakaan adalah pertama, memberikan kesempatan yang sama dan merata kepada pemakai dalam menggunakan perpustakaan dan semua fasilitas yang tersedia. Perpustakaan tidak membedakan dan memberlakukan diskriminasi, tetapi semua telah ditentukan di dalam aturan tata tertib sesuai dengan kebijakan dan fokus layanan. Sementara itu pemakai perpustakaan secara bebas dapat menggunakan semua sumber informasi. Kedua, memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk memberikan ide, gagasan, masukan untuk mengembangkan perpustakaan. Cara ini dikembangkan dalam rangka memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, dan yang paling tahu tentang kebutuhan tersebut adalah masyarakat itu sendiri. Ketiga, bahwa sebuah perpustakaan pada dasarnya merupakan milik masyarakat atau komunitas tertentu, sehingga secara tidak langsung pembinaanya dan pengembangannya menjadi tanggung jawab bersama.”

Nilai demokrasi dan keadilan yang terdapat dalam perpustakaan harus segera direalisasikan agar perpustakaan dapat diakses penyandang

disabilitas. Perpustakaan yang telah didukung oleh kebijakan pemerintah harus segera mengimplementasikan kebijakan tersebut menjadi nyata.

Perpustakaan yang memiliki kewajiban untuk memberikan informasi kepada pemustaka juga memiliki tugas untuk meningkatkan kemampuan literasi informasi. Literasi informasi merupakan kemampuan untuk mencari, menerima, dan menyampaikan informasi. Menurut Dwiyanto (2007) bahwa kegiatan mencari, menerima dan menyampaikan informasi dan buah pikiran atau yang dikenal dengan literasi informasi adalah perwujudan dari hak asasi manusia. Selanjutnya Dwiyanto (2007) menjelaskan bahwa perpustakaan (Perpustakaan Nasional RI) adalah perpanjangan tangan pemerintah untuk melaksanakan amanat konstitusi terkait literasi informasi baik untuk pendidikan sepanjang hayat maupun untuk pelaksanaan hak asasi manusia. Tetapi, pada kenyataannya kebijakan pemerintah tersebut kurang diberlakukan bagi hak asasi disabilitas tunanetra. Perpustakaan yang ramah disabilitas netra menurut Kementerian Sosial (2015) masih berjumlah 5 yaitu Perpustakaan Pendidikan Nasional, Perpustakaan Kota Malang, Yayasan Pendidikan Anak-Anak Buta (YPAB) Surabaya, Perpustakaan Braille Abiyoso, dan Perpustakaan Tuna Netra Surakarta. Menurut Utami (2015: 46) Indonesia masih tertinggal dalam layanan dan pemberian hak bagi para difabel. Lebih lanjut ia menjelaskan salah satu penyebabnya adalah minimnya wawasan dan rendahnya pemahaman masyarakat dan pemerintah terhadap kebutuhan dan persoalan bagi penyandang disabilitas.

Perpustakaan memiliki pemustaka yang dapat berasal dari pemustaka pada umumnya dan pemustaka berkebutuhan khusus seperti penyandang tunanetra. Layanan yang dapat mengakomodasi akses informasi bagi pemustaka tunanetra adalah layanan *braille*. Layanan *braille* merupakan layanan perpustakaan yang di tujukan bagi penyandang disabilitas tunanetra agar lebih mudah untuk mengakses informasi. Menurut Aziz (2014: 85) penyandang tunanetra memerlukan fasilitas seperti buku *braille*, *talking book*, dan komputer yang di lengkapi dengan aplikasi *screen reader* yang disebut JAWS (*Job Acces With Speech*). Fasilitas pada layanan *braille* cukup mahal, sehingga tidak banyak perpustakaan yang dapat menyediakan layanan tersebut kepada pemustaka tunanetra.

Layanan *braille* bagi penyandang tunanetra dapat di temukan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menyediakan layanan khusus yang di peruntukkan bagi penyandang tunanetra yaitu Layanan Pojok Braille atau disingkat dengan sebutan Lapo BRA. Layanan tersebut merupakan implementasi kebijakan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas.

Lapo BRA adalah inovasi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang agar penyandang tunanetra dapat mengakses informasi dengan murah dan mudah. Lapo BRA didirikan pada

22 Mei tahun 2015 dan di resmikan oleh Walikota Malang serta melibatkan seluruh *stakeholder* di Kota Malang, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, pihak swasta melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan organisasi kemasyarakatan seperti Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), pengurus RT RW, pihak kelurahan dan kecamatan, lembaga pendidikan, dan lembaga keagamaan. Layanan tersebut di harapkan dapat menjadi media penghubung antara pemustaka tunanetra dengan berbagai macam informasi. (Wawancara 6 November 2017)

Lapo BRA merupakan implementasi peraturan daerah kota Malang dan rasa peduli Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang terhadap pemustaka tunanetra. Di kota Malang jumlah penyandang tunanetra berdasarkan data Dinas Sosial Pemerintah Kota Malang Tahun 2015 di 5 kecamatan jumlah penyandang tunanetra adalah 326 orang dari 881.794 penduduk, dan menurut Rehabilitasi Sosial Bina Netra Propinsi Jawa Timur yang berlokasi di Kota Malang mempunyai data penyandang tunanetra sejumlah 812 orang. Lapo BRA bertujuan agar penyandang tunanetra terutama di sekitar Kota Malang mendapatkan hak yang sama untuk memperoleh pelayanan publik bidang perpustakaan dan akses informasi. (Wawancara 6 November 2017)

Perpustakaan menjadi jembatan penghubung antara informasi dengan pemustaka. Hal tersebut berkaitan dengan upaya perpustakaan dalam meningkatkan literasi informasi bagi seluruh lapisan masyarakat

tanpa terkecuali penyandang tunanetra. Perpustakaan merupakan lembaga informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan literasi informasi pemustakanya. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Saputra (2007: 4) bahwa perpustakaan merupakan pusat literasi informasi dan sarana pembelajaran sepanjang hayat bagi masyarakat. Literasi informasi merupakan manusia yang melek atau beraksara tentang berbagai macam informasi. Menurut Hartono (2016: 243) literasi informasi adalah serangkaian kemampuan yang dibutuhkan seseorang untuk menyadari kapan informasi dibutuhkan dan memiliki kemampuan mencari, mengevaluasi, menggunakan, dan mengkomunikasikan informasi secara efektif. Perpustakaan perlu membantu pemustaka tunanetra agar lebih mudah dalam mengakses informasi sehingga dapat meningkatkan literasi informasi.

Perpustakaan memiliki tugas untuk meningkatkan tingkat literasi informasi pemustakanya. Rahesa (2016) berpendapat sebuah perpustakaan hendaknya mampu menarik minat masyarakat agar mau datang ke perpustakaan tersebut dengan berbagai cara dan pendekatan, hal ini tentu saja sangat membantu dalam mengubah masyarakat di sekitar perpustakaan menjadi masyarakat yang melek informasi atau yang biasa disebut masyarakat literasi informasi. Memahami dan menerapkan literasi informasi akan mempermudah manusia untuk memanfaatkan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Naibaho (2007: 6) mengatakan literasi

informasi juga sangat diperlukan dalam setiap aspek kehidupan manusia, dan itu berlangsung seumur hidup.

Perpustakaan sebagai pendukung literasi informasi dituntut menjadi sumber informasi yang menyediakan berbagai macam bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka seperti penyandang tunanetra. Literasi informasi sangat penting bagi pemustaka tunanetra, karena memiliki manfaat bagi kehidupan. Pemustaka dengan tingkat literasi informasi yang tinggi akan dapat menyelesaikan berbagai macam masalah yang dihadapi, sedangkan pemustaka dengan tingkat literasi informasi yang rendah akan mengalami kesulitan untuk memecahkan sebuah masalah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Darmono (2013: 144) tentang literasi informasi atau keberaksaraan informasi adalah ketrampilan seseorang dalam memecahkan masalah yang dihadapinya dengan menggunakan informasi yang ada di sekitarnya. Selanjutnya semua potensi yang ada di sekitar kita perlu dimanfaatkan seoptimal mungkin untuk membantu manusia keluar dari masalah yang dihadapinya. Literasi informasi merupakan kemampuan pemustaka untuk mencari, mengelola, dan memanfaatkan informasi secara optimal.

Berdasarkan beberapa uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan pada penelitian ini, maka dihasilkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka tunanetra pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?
2. Bagaimanakah tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra pada Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka tunanetra pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.
2. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra pada Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap:

1. Akademis

Dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya dan memberikan sumbangsih pada keilmuan perpustakaan di bidang literasi informasi dan penyandang tunanetra.

2. Praktis :

a. Bagi peneliti berikutnya

Menjadi sumber referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti tentang layanan *braille* dan tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra.

b. Bagi pemerintah

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pemerintah agar lebih memerhatikan hak disabilitas tunanetra.

c. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan pada peningkatan pelayanan layanan *braille* bagi pengunjung tunanetra di masa depan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan penelitian ini dibuat berdasarkan buku pedoman penyusunan dan ujian skripsi yang terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang peneliti melakukan penelitian mengenai Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra Studi pada Dinas Perpustakaan

Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Dari latar belakang tersebut peneliti menyusun rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan pada penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Mengemukakan tentang teori dari buku, jurnal ilmiah, maupun hasil dari penelitian lain. Teori yang digunakan antara lain : kebijakan publik, proses kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, model implementasi kebijakan publik, model implementasi kebijakan publik George C. Edward III, pengertian perpustakaan umum, pengertian layanan perpustakaan, jenis layanan perpustakaan, layanan perpustakaan disabilitas, layanan disabilitas tunanetra, literasi informasi, dan model literasi informasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi yang meliputi : jenis penelitian, fokus penelitian sebagai pembatas penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

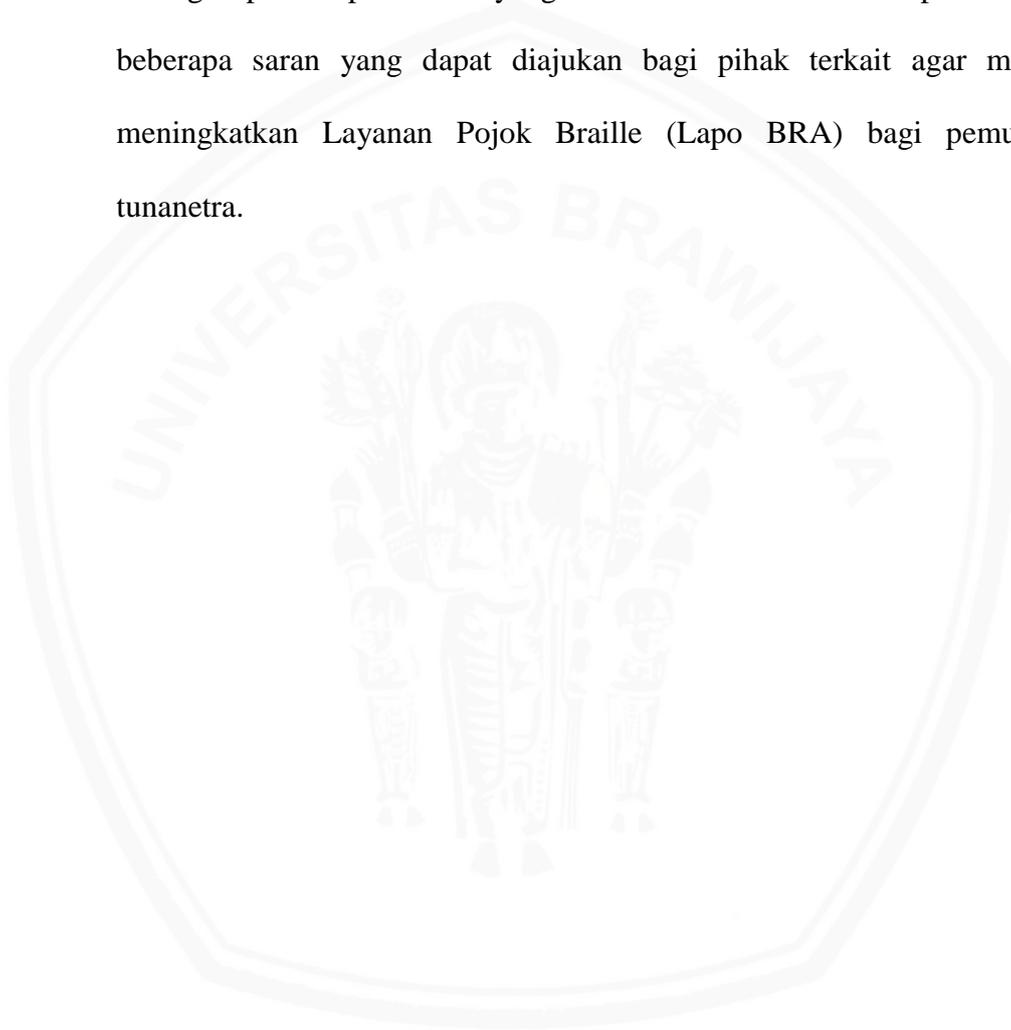
BAB IV : PEMBAHASAN

Memaparkan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, penyajian data yang didapatkan mengenai Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, serta

analisis terhadap permasalahan yang dibahas dikaitkan dengan teori yang pada kajian pustaka.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi mengenai kesimpulan dan berbagai proses penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti dan beberapa saran yang dapat diajukan bagi pihak terkait agar mampu meningkatkan Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) bagi pemustaka tunanetra.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Implementasi Kebijakan Publik

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan proses pemecahan masalah melalui pembuatan kebijakan yang diperuntukkan untuk publik. Menurut Agustino (2016: 2) tidak ada satupun masalah, gejala, atau fenomena yang bersifat publik yang tidak diselesaikan oleh kebijakan. Kebijakan publik menurut Dye dalam Agustino (2016: 15) adalah “*what goverments do, why they do it, and what differenceit makes*”. Merujuk definisi tersebut dapat disimpulkan kebijakan adalah pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah (baik itu bertujuan untuk menyelesaikan masalah, meningkatkan sumber daya manusia, menghentikan tindakan terorisme, ataupun lainnya) dan kerja tersebut menghasilkan sesuatu (*what difference it makes*).

Pengertian lain dari kebijakan publik adalah sebagian atau seluruhnya digagas, dikembangkan, dirumuskan, atau dibuat oleh instansi-instansi, serta melibatkan (langsung atau tak langsung) pejabat-pejabat pemerintah (Abdul-Wahab, 2014: 16). Sementara itu Agustino (2016: 16) berpendapat bahwa kebijakan adalah aktivitas pemerintah yang mempunyai tujuan, memiliki nilai tertentu dan memberikan dampak (positif) bagi masyarakat luas. Kebijakan publik selalu berhubungan dengan pemerintah dan publik (masyarakat).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan berbagai macam fenomena dan masalah yang terjadi. Kebijakan publik merupakan pekerjaan pemerintah guna memberikan dampak positif bagi kehidupan masyarakat secara umum. Kebijakan publik dibuat melalui beberapa proses seperti digagas, dikembangkan, dan dirumuskan agar dapat menyelesaikan berbagai masalah.

2. Proses Kebijakan Publik

Pembuatan sebuah kebijakan memerlukan beberapa tahap yang harus dilakukan. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan harus melaksanakan tahap-tahap tersebut secara runtut. Tahap-tahap dalam pembuatan kebijakan publik saling berkaitan sehingga memerlukan tindakan yang berkelanjutan. Proses kebijakan publik menurut Thomas R. Dye dalam (Abdul-Wahab, 2014: 16) yaitu:

- a. Identifikasi masalah. Mengenali dan menggali masalah yang pernah terjadi adalah tahap pertama yang harus dilakukan dalam mengambil suatu keputusan.
- b. Penyusunan agenda. Mengetahui dan menentukan siapa yang akan membuat penyusunan agenda dan menentukan pula apa yang harus dilakukan para pembuat kebijakan.

- c. Rumusan kebijakan. Merumuskan kebijakan dilakukan dengan cara mengumpulkan usulan-usulan yang didapat dari organisasi perencanaan, birokrasi pemerintah, serta lembaga legislatif.
- d. Pengesahan kebijakan. Dalam negara hukum beberapa hal baru dianggap sah apabila ada hitam diatas putih. Kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah melalui ringkasan proses sebelumnya harus disahkan lewat perundangan.
- e. Implementasi kebijakan. Proses setelah pengesahan kebijakan kedalam perundangan adalah implementasi kebijakan tersebut.
- f. Evaluasi kebijakan. Evaluasi dapat dilakukan oleh banyak orang, pemerintah itu sendiri, konsultan diluar pemerintahan, organisasi masyarakat, pers dan media, serta publik.

Berdasarkan uraian diatas proses pembuatan kebijakan publik melalui beberapa tahap yang tidak boleh terlewatkan. Pemerintah sebagai pelaksana utama harus mampu memanfaatkan segala sumber daya yang ada agar tercipta sebuah kebijakan publik yang berdasarkan kepentingan umum bukan pribadi. Salah satu tahap pada proses kebijakan publik adalah implementasi kebijakan publik. Implementasi menjadi tahap yang penting dalam terwujudnya suatu kebijakan publik.

3. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi mengacu kepada penyelenggaraan dan tindakan pemerintah untuk mewujudkan suatu kebijakan. Implementasi secara

etimologis menurut Kamus Webster dalam Abdul-Wahab (2012: 135)

adalah:

“Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).”

Menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip Agustino (2006: 124) implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Sementara menurut Islamy (2003: 39) implementasi kebijakan berarti usaha mewujudkan secara faktual alternatif yang telah dipilih untuk memecahkan masalah. Hal ini mencakup segala kegiatan baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta (secara individual atau kelompok) yang diarahkan untuk mencapai tujuan (memecahkan masalah) yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan usaha, tindakan, dan sarana yang dilakukan secara faktual oleh individu atau kelompok maupun pemerintah atau swasta yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dan menimbulkan suatu dampak tertentu kepada masyarakat. Implementasi menjadi sarana pelaksanaan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah baik

berupa undang undang, keputusan presiden, peraturan daerah, dan lain-lain.

4. Model Implementasi Kebijakan Publik

Model implementasi kebijakan memiliki beberapa model pendekatan yang terus berkembang. Perkembangan tersebut menghasilkan tiga pendekatan utama yaitu *top-down*, *bottom-up*, dan campuran. Menurut Agustino (2016: 130) pengertian pendekatan-pendekatan tersebut yaitu:

a. *Top-Down*

Pendekatan ini mengasumsikan bahwa implementasi kebijakan dimulai dengan keputusan yang dibuat oleh pemerintah sehingga pelaksanaannya pun bersifat tersentralisasi. Atau dalam kata lain pendekatan *top-down* bertitik-tolak dari perspektif bahwa keputusan-keputusan atau kebijakan yang telah diterapkan oleh aktor pembuat kebijakan harus dilaksanakan oleh para aparatur, administratur, atau birokrat di semua tingkatan terutama pada tingkat bawah.

b. *Bottom-Up*

Para penggagas pendekatan ini menolak gagasan bahwa kebijakan ditentukan di tingkat pusat dan pelaksana harus tetap berpegang pada tujuan ini seketat mungkin. Mereka berpendapat bahwa untuk menyelesaikan masalah publik sebaiknya dimulai dari 'bawah' yang

mengenal dan memahami konteks masalah yang dirasakan oleh mereka.

c. Campuran

Pendekatan ini merupakan gabungan dari pendekatan *top-down* dan *bottom-up* yang intinya adalah para pembuat kebijakan harus mulai mempertimbangkan instrumen kebijakan dan sumber daya yang tersedia untuk perubahan kebijakan (*forward-mapping*) dan juga harus mengetahui struktur insentif pelaksana dan kelompok sasaran (*backward-mapping*).

Berdasarkan uraian diatas model implementasi kebijakan bertujuan untuk menyederhanakan bentuk implementasi agar mudah untuk dilaksanakan. Model pendekatan implementasi kebijakan terbagi menjadi tiga yaitu *top-down*, *bottom-up*, dan hibrid atau campuran. Pada pendekatan *top-down* peran pemerintah menjadi sangat penting karena merupakan aktor utama dalam perumusan kebijakan publik sehingga pelaksanaannya menjadi terpusat.

5. Model Implementasi Kebijakan Publik George C. Edward III

Menurut Agustino (2016: 136) salah satu model implementasi kebijakan dengan menggunakan model *top-down* adalah model implementasi kebijakan George C. Edward III. Edward III menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan istilah *Direct and Inderect Impact on Implementation*. Pada model yang disampaikan oleh

Edward III dalam Agustino (2016: 136), terdapat empat variabel utama yaitu:

d. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut yaitu:

- 1) Transmisi; penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal ini disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.
- 2) Kejelasan; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street-level-bureuacrats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu). Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, namun para pelaksana membutuhkan kejelasan informasi dalam melaksanakan

kebijakan agar tujuan yang hendak dicapai diraih sesuai konten kebijakan.

- 3) Konsistensi; perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten (untuk diterapkan dan dijalankan). Ini karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan lagi.

b. Sumber Daya

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal yang penting lainnya, menurut Edward III, dalam mengimplementasikan kebijakan. Indikator sumber-sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu :

- 1) Staff; sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staff atau sumber daya maunisa (SDM). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staff yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staff atau implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staff dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabilitas) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.
- 2) Informasi; dalam implementasi kebijakan informasi mempunyai dua bentuk yaitu : (i) informasi yang berhubungan dengan cara

melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Dan (ii) informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat didalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.

- 3) Wewenang; pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil maka kekuatan para implementor dimata publik tidak terlegitimasi sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi, dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektifitas kewenangan. Disatu pihak, efektifitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan tetapi di sisi lain, efektifitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingan sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.
- 4) Fasilitas; fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya

fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

c. Disposisi

Disposisi atau “sikap dari pelaksana kebijakan” adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, menurut Edward III, adalah

- 1) Efek disposisi; disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang mewakili dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan lebih khusus bagi pada kepentingan warga.
- 2) Melakukan pengaturan birokrasi (*staffing the bureaucracy*); dalam konteks ini Edward III menyatakan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi. Ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staff dalam birokrasi yang sesuai dengan kemampuan, kapabilitas, dan kompetensinya. Selain itu, pengaturan birokrasi juga bermuara pada “pembentukan” sistem pelayanan publik yang optimal, penilaian personil dalam bekerja, hingga metode baik *passing* personil.

3) Insentif. Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan memengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

d. Struktur Birokrasi

Walaupun sumber-sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi.

Dua karakteristik, menurut Edward III, yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi kearah yang lebih baik adalah:

1) Membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) yang lebih fleksibel; SOP adalah suatu prosedur atau aktifitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan seperti aparatur, administratur, atau birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada setiap harinya (*days-to-days politics*) sesuai

dengan standar yang telah ditetapkan (atau standar minimum yang dibutuhkan warga).

- 2) Melaksanakan fragmentasi; tujuannya untuk menyebar tanggung jawab berbagai aktifitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel.

Berdasarkan uraian diatas untuk mengimplementasikan atau melaksanakan kebijakan harus memperhatikan beberapa variabel utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kombinasi antara empat variabel tersebut akan dapat mewujudkan terlaksananya sebuah implementasi kebijakan yang baik dan efisien. Selain itu, empat variabel utama yang sudah disebutkan oleh Edward III dapat menjadi acuan apakah sebuah kebijakan sudah diimplemenasikan dengan baik atau tidak.

B. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan). Lebih lanjut dijelaskan bahwa perpustakaan

umum diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat. Perpustakaan umum wajib diselenggarakan di setiap lapisan masyarakat mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah atau kota. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah bahwa perpustakaan merupakan urusan pemerintahan wajib meskipun tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Oleh karena itu perpustakaan umum adalah salah satu prioritas pemerintah yang harus diselenggarakan agar bermanfaat bagi masyarakat.

Perpustakaan umum memiliki jenis pemustaka yang paling kompleks dibandingkan jenis perpustakaan lainnya. Menurut Aziz (2014: 20) Perpustakaan umum memiliki ciri-ciri antara lain sebagai berikut:

1. Terbuka untuk umum. Artinya bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik, dan pekerjaan.
2. Dibiayai oleh dana umum. Maksud dari dana umum ialah dana yang berasal dari masyarakat, baik berupa sumbangan ataupun tarikan dalam bentuk pajak.
3. Jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma

Perpustakaan umum adalah sebuah badan publik yang menyediakan layanan jasa dan informasi bagi masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa badan publik adalah lembaga eksekutif, legislatif,

yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, sumbangan masyarakat, dan atau luar negeri.

Perpustakaan umum memiliki tujuan dan fungsi yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Menurut Manifesto Perpustakaan Umum UNESCO yang dikutip oleh Sulisty-Basuki (1993: 46) dinyatakan bahwa Perpustakaan Umum mempunyai empat tujuan utama, yaitu:

1. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
2. Menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan sedang hangat dalam kalangan masyarakat.
3. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya.
4. Bertindak sebagai agen kultural, artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya.

Selanjutnya menurut Standar Nasional Perpustakaan (2011) fungsi Perpustakaan Umum antara lain adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan koleksi
2. Menghimpun dan merawat koleksi muatan lokal
3. Mengorganisasi materi perpustakaan
4. Mendayagunakan koleksi
5. Menyelenggarakan pendidikan pengguna; menerapkan teknologi informasi dan komunikasi
6. Merawat materi perpustakaan
7. Membantu peningkatan sumber daya perpustakaan di wilayahnya
8. Mengkoordinasikan kampanye Gerakan Pembudayaan Gemar Membaca di wilayahnya.

Perpustakaan umum memiliki nilai lebih yang bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut Sutarno (2005: 131):

“sebuah perpustakaan yang dikelola dengan baik dan dapat menempati peran yang penting dan strategis, melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik akan memberikan sejumlah nilai atau manfaat. Jika ditinjau dari berbagai segi, sebuah perpustakaan mengandung sejumlah nilai positif bagi penyelenggara maupun para pemakainya.”

Nilai positif yang dimiliki perpustakaan umum akan dapat dirasakan apabila masyarakat berkunjung dan memanfaatkan seluruh layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Sutarno (2005: 132) berpendapat bahwa salah satu nilai yang dimiliki perpustakaan adalah nilai demokrasi dan keadilan yaitu:

“Demokrasi yang dikembangkan oleh perpustakaan adalah pertama, memberikan kesempatan yang sama dan merata kepada pemakai dalam menggunakan perpustakaan dan semua fasilitas yang tersedia. Perpustakaan tidak membeda-bedakan dan memberlakukan diskriminasi, tetapi semua telah ditentukan di dalam aturan tata tertib sesuai dengan kebijakan dan fokus layanan. Sementara itu pemakai perpustakaan secara bebas dapat menggunakan semua sumber informasi. Kedua, memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk memberikan ide, gagasan, masukan untuk mengembangkan perpustakaan. Cara ini dikembangkan dalam rangka memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, dan yang paling tahu tentang kebutuhan tersebut adalah masyarakat itu sendiri. Ketiga, bahwa sebuah perpustakaan pada dasarnya merupakan milik masyarakat atau komunitas tertentu, sehingga secara tidak langsung pembinaanya dan pengembangannya menjadi tanggung jawab bersama.”

Berdasarkan uraian di atas perpustakaan umum memiliki tujuan dan fungsi yang mengutamakan kebutuhan masyarakat. Pemerintah melalui perpustakaan umum berupaya untuk memberikan layanan perpustakaan yang mudah, murah, dan berkualitas. Selain itu perpustakaan juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang dapat dimanfaatkan secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali penyandang disabilitas.

C. Layanan Perpustakaan

6. Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah jasa yang di berikan perpustakaan kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi. Menurut Hartono (2016: 183) secara definitif, layanan *to serve* berarti melayani, yaitu kegiatan yang dipersiapkan untuk memberikan jasa terhadap materi produk yang dimiliki perpustakaan agar dapat dimanfaatkan kepada

masyarakat yang membutuhkan. Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang dimiliki dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai. Sementara itu, fungsi layanan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. Layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Layanan perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa melihat perbedaan suku, ras, agama, sosial, politik, dll. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan bahwa masyarakat memiliki hak atas perpustakaan antara lain sebagai berikut:

- b. Masyarakat mempunyai hak yang sama untuk:
 - 1) memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan.
 - 2) mengusulkan keanggotaan Dewan Perpustakaan.
 - 3) mendirikan dan atau menyelenggarakan perpustakaan.
 - 4) berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan.
- c. Masyarakat di daerah terpencil, terisolasi, atau terbelakang sebagai akibat faktor geografis berhak memperoleh layanan perpustakaan secara khusus.

- d. Masyarakat yang memiliki cacat dan atau kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan atau sosial berhak memperoleh layanan perpustakaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasan masing-masing.

Kesimpulan dari uraian di atas bahwa perpustakaan umum wajib memenuhi hak pemustaka menggunakan berbagai layanan yang telah disediakan tanpa melihat perbedaan yang terdapat dalam masyarakat. Perbedaan itu antara lain adalah suku, ras, agama, sosial, politik, lokasi, kelainan fisik, dll. Perpustakaan menjadi jembatan penghubung antara informasi dengan pemustaka dalam mencari dan memenuhi kebutuhan informasi.

1. Jenis Layanan Perpustakaan

Perpustakaan menyediakan berbagai macam layanan yang diperuntukkan bagi pemustaka. Layanan perpustakaan semakin berkembang seiring perkembangan teknologi dan kebutuhan pemustaka yang semakin kompleks. Menurut Hartono (2016: 188) jenis layanan perpustakaan meliputi:

- a. Layanan ruang baca
- b. Layanan ruang baca dapat dibagi menurut jenis dan kondisi, antara lain: layanan ruang baca referensi, layanan ruang baca *study carrel*, layanan ruang baca berupa meja baca sendiri, dan layanan ruang baca berupa meja baca kelompok

- c. Layanan sirkulasi
- d. Layanan referensi
- e. Layanan abstrak dan indeks
- f. Layanan informasi mutahir
- g. Layanan fotokopi
- h. Layanan literatur
- i. Layanan koleksi khusus.

Layanan perpustakaan perlu dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pemustaka. Pemustaka tidak hanya berasal dari pemustaka normal tetapi juga pemustaka disabilitas. Perpustakaan wajib menyediakan layanan yang dapat mengakomodasi kebutuhan pemustaka disabilitas.

2. Layanan Perpustakaan Disabilitas

Pengertian disabilitas terus berkembang seiring berjalannya waktu. Awal penyebutan bagi penyandang disabilitas adalah penyandang cacat yang terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat. Penyandang cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan secara selayaknya, yang terdiri dari:

- a. penyandang cacat fisik
- b. penyandang cacat mental

c. penyandang cacat fisik dan mental.

Penyebutan istilah lain bagi penyandang disabilitas adalah anak luar biasa (*exceptional child*). Menurut Kirk dan Gallagher dalam Aziz (2014: 38) bahwa *the exceptional child* adalah anak yang berbeda dari anak rata-rata atau normal dalam hal : karakteristik mental, kemampuan sensori, kemampuan komunikasi, perilaku sosial serta karakteristik fisik. Istilah penyandang cacat atau anak luar biasa dianggap kurang menghargai Hak Asasi Manusia dan seharusnya sudah ditinggalkan. Menurut rekam jejak kontribusi Komnas HAM (2017: 111) Pemerintah Indonesia dibantu oleh Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) membuat sebuah peraturan undang-undang baru yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Menurut undang-undang tersebut Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Perpustakaan yang menyediakan layanan disabilitas perlu memperhatikan beberapa sarana dan fasilitas yang memudahkan akses informasi. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas bahwa unit layanan disabilitas adalah bagian dari satu institusi atau lembaga yang berfungsi sebagai penyedia layanan dan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Menurut

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) yang dikutip oleh Aziz (2014: 75) perpustakaan harus memperhatikan akses fisik bagi penyandang disabilitas yaitu:

1. Area parkir, lingkungan dan seluruh area perpustakaan harus dapat diakses bagi orang-orang yang menggunakan kursi roda, alat bantu jalan, atau alat bantu mobilitas lainnya. Gangguan pengelihatn orang berjalan dengan tongkat atau anjing pemandu harus bisa bergerak disekitar perpustakaan.
2. Pintu masuk, yakni *revolving* pintu hendaknya bisa terbuka secara otomatis dan tombol *lift* berada di ketinggian yang tepat untuk orang dikursi roda dan pintu otomatis hendaknya bisa tetap terbuka cukup lama. *Glassdoor* (kaca pintu) hendaknya diberi tanda pada bagian tengah sehingga pemustaka yang memiliki gangguan pengelihatn tidak berjalan menabrak pintu tersebut.
3. Ruang perpustakaan. Artinya ruang perpustakaan hendaknya diatur sedemikian rupa serta diberi tanda-tanda yang jelas sehingga pemustaka difabel yang menggunakan kursi roda bisa mengakses informasi secara leluasa.
4. Kamar kecil. Setiap perpustakaan harus memiliki setidaknya satu toilet disesuaikan untuk pemustaka difabel yang berarti ukurannya cukup besar sehingga kursi roda bisa masuk dan bergerak dengan nyaman.

5. Meja sirkulasi. Meja sirkulasi hendaknya disesuaikan dengan pemustaka difabel sehingga pustakawan dapat berkomunikasi dengan pemustaka yang sedang duduk di kursi roda.
6. *Children department*. Artinya bagi pemustaka anak-anak yang memiliki berbagai jenis gangguan, mereka seharusnya ditempatkan pada ruangan layanan informasi secara khusus.
7. Ruang baca dan dengar bagi pemustaka difabel. Misalnya melalui sentuhan hangat bagi pemustaka tunanetra, cahaya dan lampu baca yang nyaman, dan sebagainya. Selanjutnya perpustakaan harus memilih alat bantu pendukung bagi kegiatan belajar mereka di perpustakaan, seperti lensa pembesar, *tape recorder*, perangkat pembaca layar, *keyboard braille*, dan sebagainya.
8. Komputer. Komputer pada perpustakaan hendaknya dapat digunakan oleh setiap pemustaka difabel. Meja komputer sebaiknya disesuaikan dengan kondisi pemustaka yang menggunakan kursi roda. Apabila perpustakaan membutuhkan alat bantu atau peralatan lain yang diperuntukkan bagi pemustaka difabel, sebaiknya meminta rekomendasi dari organisasi cacat nasional atau lokal sehingga memiliki nilai fungsi yang tepat.

Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan manusia normal pada umumnya dan harus di laksanakan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas bahwa pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang (a) penghormatan

terhadap martabat, (b) otonomi individu, (c) tanpa diskriminasi, (d) partisipasi penuh, (e) keragaman manusia dan kemanusiaan, (f) kesamaan kesempatan, (g) kesetaraan, (h) aksesibilitas, (i) kapasitas yang terus berkembang dan identitas anak, (j) inklusif, dan (k) perlakuan khusus dan perlindungan lebih.

Disabilitas dapat digolongkan berdasarkan kelainan fisik dan kelainan mental. Pengelompokan penyandang disabilitas terus berkembang seiring dengan perkembangan makna disabilitas tersebut. Menurut Aziz (2014: 40) jenis-jenis disabilitas antara lain sebagai berikut:

1. Tunanetra

Pengertian penyandang tunanetra adalah individu yang indra penglihatannya (kedua-duanya) tidak berfungsi sebagai saluran penerima informasi dalam kegiatan sehari-hari seperti orang awas.

2. Tunarungu

Tunarungu adalah mereka yang mengalami gangguan pada organ pendengaran sehingga mengakibatkan ketidakmampuan mendengar mulai dari tingkatan yang ringan sampai yang berat sekali yang diklasifikasikan ke dalam kategori tuli (*deaf*) dan kurang dengar (*hard of hearing*).

3. Tunadaksa

Secara umum gambaran seseorang yang diidentifikasi mengalami ketunadaksaan adalah mereka yang mengalami kelainan atau kecacatan pada sistem otot, tulang, dan persendian, karena

kecelakaan, atau kerusakan otak yang dapat mengakibatkan gangguan gerak, kecerdasan, komunikasi, persepsi, koordinasi, perilaku, dan adaptasi sehingga mereka memerlukan layanan informasi secara khusus.

4. Tunagrahita

Tunagrahita adalah keterbatasan substansial dalam memfungsikan diri, keterbatasan ini ditandai dengan terbatasnya kemampuan fungsi kecerdasan yang terletak di bawah rata-rata (IQ 70 atau kurang) dan ditandai dengan terbatasnya kemampuan tingkah laku adaptif minimal di dua area atau lebih. (Tingkah laku adaptif berupa kemampuan komunikasi, merawat diri, menyesuaikan dalam kehidupan rumah, ketrampilan sosial, pemanfaatan secara umum, mengarahkan diri sendiri, area kesehatan dan keamanan, fungsi akademik, pengisian waktu luang dan kerja).

Layanan perpustakaan disabilitas merupakan perwujudan persamaan hak dan keadilan bagi penyandang disabilitas. Penyandang tunanetra sebagai jumlah penyandang disabilitas terbesar di Indonesia perlu sebuah layanan perpustakaan disabilitas untuk memenuhi kebutuhan informasi.

3. Layanan Perpustakaan Disabilitas Tunanetra

Tunanetra adalah seseorang yang memiliki gangguan atau hambatan pada indra penglihatan. Menurut Kaufman dan Hallahan dalam Santoso

(2010: 128) tunanetra adalah individu yang memiliki penglihatan lemah atau akurasi penglihatan kurang dari 6/60 setelah dikoreksi atau tidak lagi memiliki penglihatan. Sementara menurut Somantri (2006: 65-66)

“Tunanetra adalah individu yang memiliki hambatan dalam penglihatan, dan dapat diklasifikasikan ke dalam dua golongan, yaitu buta total (totally blind) dan kemampuan melihat amat rendah (low vision). Disebut sebagai kategori buta jika seorang anak sama sekali tidak mampu menerima rangsangan cahaya dari luar dengan visus = 0. Pada kategori low vision anak masih mampu menerima rangsangan cahaya dari luar, tetapi ketajaman penglihatan kurang dari 6/21, atau anak hanya mampu membaca headline pada surat kabar.”

Menurut Lowenfeld dalam Aziz (2014: 42) pemustaka tunanetra dapat diklasifikasikan berdasarkan waktu terjadinya ketunanetraan sebagai berikut :

1. Tunanetra sebelum dan sejak lahir; mereka yang sama sekali tidak memiliki pengalaman penglihatan.
2. Tunanetra setelah lahir atau pada usia kecil; mereka telah memiliki kesan-kesan serta pengalaman visual, tetapi belum kuat dan mudah terlupakan.
3. Tunanetra pada usia sekolah atau pada masa remaja; mereka telah memiliki kesan-kesan visual dan meninggalkan pengaruh yang mendalam terhadap proses perkembangan pribadi.
4. Tunanetra pada usia dewasa; pada umumnya mereka yang segala kesadaran mampu melakukan latihan-latihan penyesuaian diri.
5. Tunanetra dalam usia lanjut; sebagian besar sudah sulit mengikuti latihan-latihan penyesuaian diri.

6. Tunanetra akibat bawaan.

Tunanetra memiliki penampilan fisik yang tidak jauh berbeda dengan manusia awas atau manusia normal. Penyandang tunanetra hanya memiliki hambatan atau gangguan pada sensor pengelihatan. Menurut Aziz (2014: 44) karakteristik penyandang tunanetra antara lain :

1. Fisik (*physical*)

Keadaan fisik penyandang tunanetra tidak berbeda dengan teman sebaya lainnya. Perbedaan nyata diantara mereka hanya terdapat pada organ penglihatannya. Gejala tunanetra yang dapat diamati dari segi fisik diantaranya: mata juling, sering berkedip, menyipitkan mata, kelopak mata merah, mata infeksi, gerakan mata tak beraturan dan cepat, mata selalu berair (mengeluarkan air mata), serta pembengkakan pada kulit tempat tumbuh bulu mata.

2. Perilaku (*behaviour*)

Ada beberapa gejala tingkah laku yang tampak sebagai petunjuk dalam mengenal seseorang yang mengalami gangguan pengelihatan secara dini antara lain :

- a. Menggosok mata secara berlebihan.
- b. Menutup atau melindungi mata sebelah, memiringkan kepala atau Mencondongkan kepala kedepan.
- c. Sukar membaca atau dalam mengerjakan pekerjaan lain yang sangat memerlukan penggunaan mata.

- d. Berkedip lebih banyak dari pada biasanya atau lekas marah apabila mengerjakan suatu pekerjaan.
- e. Membawa bukunya kedekat mata.
- f. Tidak dapat melihat benda-benda yang agak jauh.
- g. Penyipitkan mata atau mengkerutkan dahi.
- h. Tidak tertarik perhatiannya pada objek pengelihatan atau pada tugas-tugas yang memerlukan pengelihatan seperti melihat gambar atau membaca.
- i. Janggal dalam bermain yang memerlukan kerjasama tangan dan mata.
- j. Menghindar dari tugas-tugas yang memerlukan pengelihatan atau memerlukan pengelihatan jarak jauh.

3. Psikis

Secara psikis penyandang tunanetra dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Mental atau intelektual. Intelektual atau kecerdasan penyandang tunanetra umumnya tidak berbeda jauh dengan orang normal/awas. Kecenderungan IQ tunanetra ada pada batas atas sampai batas bawah. Jadi, mereka ada yang sangat pintar, cukup pintar, dan ada yang kurang pintar. Intelegensi mereka lengkap, yakni memiliki kemampuan dedikasi, analogi, asosiasi, dsb. Mereka juga punya emosi negatif dan positif seperti sedih, gembira, punya rasa benci, kecewa, gelisah, bahagia, dsb.

- b. Sosial. Hubungan sosial yang pertama terjadi bagi penyandang tunanetra adalah hubungan dengan ibu, ayah, dan anggota keluarga lain yang ada di lingkungan keluarga. Kadangkala ada orang tua dan anggota keluarga yang tidak siap menerima kehadiran anak tunanetra sehingga muncul ketegangan dan kegelisahan diantara keluarga. Akibat dari keterbatasan rangsangan visual untuk menerima perlakuan orang lain terhadap dirinya, tunanetra mengalami hambatan dalam perkembangan kepribadian dengan timbulnya beberapa masalah anatar lain : curiga terhadap orang lain, perasaan mudah tersinggung serta ketergantungan yang berlebihan.
- c. Akademis. Karakteristik penyandang tunanetra dalam aspek akademis sebagaimana dikemukakan Tilman and Osborn (dalam Aziz, 2014: 44) menemukan beberapa perbedaan antara tunanetra dengan orang awas, yaitu (1) tunanetra menyimpan pengalaman-pengalaman khusus, seperti halnya anak-anak awas. Namun, pengalaman-pengalaman tersebut kurang terintegrasikan. (2) tunanetra mendapatkan angka yang hampir sama dengan anak awas, dalam berhitung, informasi dan kosakata, tetapi kurang baik dalam pemahaman(*comprehention*) dan persamaan. (3) kosakata penyandang tunanetra cenderung merupakan kata-kata yang definitif.

Layanan perpustakaan yang sediakan khusus bagi tunanetra bertujuan agar mereka lebih mudah untuk mengakses informasi. Fasilitas penunjang yang diperlukan pemustaka tunanetra adalah bahan pustaka *braille*. Menurut Sattria (2012: 341) huruf braille adalah:

“huruf yang tersusun berdasarkan kombinasi pola enam titik timbul, dengan kata lain masing-masing huruf diwakili oleh beberapa titik. Posisi titiknya adalah tiga titik vertikal dan dua titik horizontal. Titik-titiknya tersebut diberi nomor tetap, yaitu titik satu, titik dua, titik tiga, titik empat, titik lima, dan titik enam.”

Bahan pustaka dengan huruf *braille* merupakan media utama akses informasi bagi pemustaka tunanetra. Huruf *braille* memudahkan tunanetra untuk membaca sebuah tulisan seperti layaknya orang normal.

Perpustakaan yang memiliki layanan disabilitas tunanetra memerlukan strategi khusus untuk mengelola layanan tersebut. Strategi tersebut diharapkan mampu memberikan layanan maksimal kepada pemustaka tunanetra. Aziz (2014: 84) mengemukakan strategi khusus untuk mengelola perpustakaan yang pro disabilitas tunanetra antara lain :

1. Setiap ruang perpustakaan tempat dimana pemustaka tunanetra memperoleh informasi dan beberapa sarana-prasarana atau berbagai fasilitas, seperti tempat duduk, meja sampai rak-rak buku perlu diberi tanda yang dapat diraba oleh pemustaka tunanetra. Tanda ini dapat berupa tulisan huruf braille maupun tanda-tanda tertentu, misalnya gambar timbul yang terempel pada berbagai sarana dan fasilitas perpustakaan.

2. Pengaturan ruangan hendaknya memerhatikan keleluasaan gerak pada pemustaka tunanetra agar tidak mengganggu mobilitas mereka. Ruangannya tidak terlalu sempit dan jarak antar rak satu dengan rak lainnya dapat dilalui oleh dua orang atau lebih.
3. Layanan berbasis teknologi diperlukan bagi pemustaka tunanetra untuk mengakses informasi. Layanan perpustakaan bagi tunanetra yang mempunyai kelainan sedemikian rupa tentu saja memerlukan berbagai alat yang dapat membantu pemustaka tunanetra untuk dapat mengakses informasi. Berbagai alat bantu yang telah dikembangkan oleh berbagai pihak yang menaruh minat pada teknologi layanan bagi tunanetra, menghasilkan alat-alat yang bersifat manual, mekanis, sampai alat elektronik yang canggih.

Lebih lanjut Aziz (2014: 85) menjelaskan peralatan atau fasilitas selain bahan pustaka *braille* yang diperlukan pemustaka tunanetra untuk dapat membantu mengakses informasi di perpustakaan sebagai berikut :

1. Komputer dengan program JAWS

Komputer yang memudahkan pemustaka tunanetra mengakses informasi dari internet maupun ketika mengetik adalah komputer yang memiliki aplikasi *screen reader* yang disebut JAWS (*Job Access With Speech*). Cara kerja aplikasi *screen reader*, yaitu komputer menerangkan tampilan yang ada pada layar monitor (*screen*) dengan suara. Mulai dari menu program yang tersedia, sampai menginformasikan dimana letak kursor dan menerangkan tulisan apa

saja yang terbaca pada *screen* (membaca kata perkata maupun huruf demi huruf).

2. *Printer Braille (impact printer)*

Printer ini memiliki cara kerja yang mirip dengan printer *dot matrix*. Proses pencetakan dilakukan dengan cara pengetukan dalam kertas sehingga printer ini lebih bersuara jika dibandingkan dengan printer tinta. Printer *braille* terdiri dari dua tipe, yaitu *comet* dan *braillo norway* (tipe 200 dan 400). Perbedaan dari dua tipe ini terletak pada hasil cetaknya. Printer *comet* dapat mencetak dari satu sisi (satu muka), sedangkan *braillo norway* mencetak dua sisi (bolak-balik).

3. *Open Book Scanner*

Open Book Scanner memiliki cara kerja yang hampir sama dengan *scanner* biasa. Hanya saja *open book scanner* ini masih dapat membaca tulisan walaupun dengan kertas yang terbalik (atas bawah). Hal ini memudahkan tunanetra untuk meletakkan kertas di *scanner* tanpa harus khawatir tulisan tidak dapat terbaca karena terbalik. Namun, *open book scanner* ini memiliki kelemahan yaitu tidak dapat membaca tabel secara horizontal.

4. Buku bicara (*Digital Talking Book*)

Buku bicara pada dasarnya memiliki cara kerja yang hampir sama dengan buku bicara dalam bentuk *compact disk* (CD) hanya saja pengoperasian kaset bicara harus menggunakan *radio tape*.

5. *Digital Asceesible System Player (DAISY Player)*

DAISY player digunakan untuk mempermudah pemustaka tunanetra untuk memperoleh informasi dari buku tertentu yang telah diubah menjadi bentuk suara. Kecepatan dan volume suara dapat diatur sedemikian rupa sesuai kebutuhan. Buku bicara yang digunakan untuk *DAISY player* ini berupa *compact disk*.

6. *Termoform*

Merupakan mesin pengganda bacaan pemustaka tunanetra dengan menggunakan kertas khusus yaitu *brailon*.

7. *Telesensory*

Suatu alat yang digunakan untuk memperbesar huruf awas agar terbaca oleh penderita tunanetra *low vision* (<http://safari.web.id>).

Layanan perpustakaan bagi penyandang tunanetra harus menyediakan berbagai media dan fasilitas pendukung untuk memudahkan dalam memanfaatkan informasi dengan maksimal. Meskipun telah menyediakan layanan dan fasilitas bagi penyandang tunanetra, perpustakaan perlu memberikan pendampingan awas bagi mereka. Pendamping awas adalah manusia normal yang mendampingi dan menuntun tunanetra. Perpustakaan harus menyiapkan tenaga pendamping awas yang bertugas untuk membantu pemustaka tunanetra memanfaatkan berbagai macam fasilitas. Menjadi pendamping bagi tunanetra membutuhkan pelatihan khusus. Pustakawan harus dapat menjadi pendamping awas dan melayani pemustaka tunanetra yang ingin menggunakan layanan disabilitas tunanetra.

D. Literasi Informasi

4. Pengertian Literasi Informasi

Literasi informasi atau melek informasi merupakan kemampuan seseorang memanfaatkan informasi secara maksimal (Saputra, 2007: 4) . Menurut *American Library Association* (2000: 2) literasi informasi adalah “*Information literacy is a set of abilities requiring individuals to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information.*” Berdasarkan uraian diatas literasi informasi dapat diartikan sebagai sekumpulan kemampuan individu untuk mengetahui kapan informasi dibutuhkan dan memiliki kemampuan untuk menemukan, mengevaluasi, menggunakan informasi secara efektif.

Literasi informasi perlu diterapkan tidak hanya di lingkungan pendidikan tetapi juga di lingkungan masyarakat umum. Menurut Naibaho (2007: 6) kompetensi dalam *information literacy* bukan hanya sekedar pengetahuan di kelas formal, tetapi juga praktek langsung pada diri sendiri dalam lingkungan masyarakatnya. Literasi informasi memiliki manfaat penting dalam memudahkan manusia tanpa terkecuali penyandang tunanetra dalam memenuhi kebutuhan informasi. Manfaat memiliki kemampuan literasi informasi menurut Adam dalam Septiyantono (2014: 18) sebagai berikut :

- a. Membantu mengambil keputusan.

Literasi informasi sangat berperan dalam membantu menyelesaikan suatu persoalan. Untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah, seseorang harus memiliki informasi tentang keputusan yang akan diambil.

b. Menjadi manusia pembelajar di era informasi.

Kemampuan literasi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kemampuan seseorang menjadi manusia pembelajar. Semakin terampil seseorang mencari, menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi, semakin terbukalah kesempatan untuk selalu melakukan pembelajaran secara mandiri.

c. Menciptakan pengetahuan baru.

Seseorang dikatakan telah berhasil dalam belajar apabila mampu menciptakan pengetahuan baru. Seseorang dengan kemampuan literasi informasi akan memiliki keterampilan memilih informasi mana yang benar dan mana yang salah sehingga tidak mudah saja percaya dengan informasi yang diperoleh.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa literasi informasi adalah sekumpulan kemampuan dalam mengelola informasi yang meliputi menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif sehingga bermanfaat bagi kehidupan dan bermasyarakat. Manfaat memiliki kemampuan literasi informasi tidak hanya dapat

dirasakan pada pendidikan formal, tetapi juga non formal. Penyandang tunanetra yang merupakan bagian dari masyarakat memiliki kesempatan yang sama dengan manusia normal untuk mendapatkan kemampuan literasi informasi.

2. Model Literasi Informasi

Literasi informasi memiliki beberapa macam model yang terus berkembang seiring perkembangan zaman dan kebutuhan informasi. Menurut Darmono (2013: 146) model literasi informasi adalah sebuah cara yang terpola agar seseorang mampu mencari informasi secara tepat, efektif, dan efisien. Salah satu model literasi informasi adalah *Empowering 8* atau disingkat E8. Menurut Sulisty-Basuki (2013) model *Empowering 8* merupakan hasil dari *International Workshop on Information Skill for learning International Workshop on Information Skills fort Learning* di Colombo, Srilangka tahun 2004 ini dihadiri oleh 10 negara, yaitu Bangladesh, India, Indonesia, Maldiva, Malaysia, Nepal, Pakistan, Singapore, Sri Lanka, Muangthai, dan Vietnam, sedangkan workshop kedua diselenggarakan di Patiala India November 2005. Lebih lanjut Darmono (2013: 146) menjelaskan bahwa model literasi E8 dikembangkan oleh orang-orang Asia untuk orang Asia dan dianggap sebagai model yang merefleksikan kondisi orang Asia.

Indonesia yang berada di benua Asia tentu saja cukup cocok dengan model literasi informasi E8. Model literasi tersebut diharapkan dapat

meningkatkan literasi informasi penduduk Indonesia tanpa terkecuali penyandang tunanetra. Model literasi *Empowering 8* menurut Darmono (2013: 148) terdiri dari :

1. Mengidentifikasi.
 - a. Menentukan siapa target pendengar.
 - b. Memilih bentuk yang cocok untuk produk akhir.
 - c. Mengidentifikasi kata kunci – merencanakan sebuah strategi penelusuran.
 - d. Mengidentifikasi jenis-jenis sumber informasi dan mengalokalisir dimana informasi dapat ditemukan.
2. Menyeleksi
 - a. Mencari sumber-sumber yang tepat dan sesuai dengan topik yang sudah dipilih.
 - b. Mendapatkan informasi yang sesuai dengan topik yang sudah dipilih.
 - c. Melaksanakan wawancara, *field trips*, atau penelitian diluar sekolah.
3. Eksplorasi
 - a. Memilih informasi yang relevan.
 - b. Memutuskan mana informasi yang terlalu mudah, terlalu sulit, atau yang biasa.
 - c. Mencatat informasi yang relevan dengan membuat catatan organisier.

- d. Mengidentifikasi tahapan-tahapan dalam proses penelitian.
 - e. Mengumpulkan sitiran yang tepat.
4. Mengorganisasi
- a. Menyortir informasi.
 - b. Membedakan antara fakta, opini, dan fiksi.
 - c. Memeriksa ketumpang tindihan dalam sumber-sumber.
 - d. Menyusun informasi dalam susunan yang logis.
 - e. Menggunakan visual organiser untuk membandingkan atau mengkontraskan informasi. Tahap ini akan sulit dilakukan oleh tunanetra karena terdapat hambatan pada indra pengelihatannya sehingga sebaiknya dihindari.
5. Membuat
- a. Menyiapkan informasi dalam bahasa yang dibuat sendiri.
 - b. Merevisi atau mengedit (sendiri maupun dengan teman).
 - c. Menyelesaikan format bibliografi.
6. Mempresentasi
- b. Melakukan latihan untuk mempresentasikan hasil karya penelitian.
 - c. Membagikan informasi kepada pendengar.
 - d. Mendisplay informasi dalam bentuk yang tepat sesuai dengan pendengar.
 - e. Men-*setup* dan menggunakan perlengkapan dengan semestinya.
7. Menilai
- a. Menerima masukan dari pendengar.

- b. Menilai *performance* orang lain sebagai respon terhadap penilaian guru. Pada tunanetra pihak yang menilai tidak harus guru, tetapi dapat disesuaikan dengan kebutuhan.
- c. Merefleksikan sudah seberapa baiknya penelitian ini dilakukan
- d. Mengungkapkan ketrampilan-ketrampilan baru yang telah dipelajari dalam proses penelitian ini.
- e. Memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat dilakukan dengan lebih baik lagi di waktu mendatang.

8. Mengaplikasi

- a. Mereview masukan dan penilaian yang telah diberikan.
- b. Menggunakan masukan dan penilaian untuk tugas belajar selanjutnya.
- c. Mengusahakan untuk menggunakan pengetahuan baru yang diperoleh dalam situasi yang beragam.
- d. Menentukan dalam subjek-subjek lain apa saja ketrampilan-ketrampilan ini dapat diterapkan.
- e. Memberi tambahan pada portofolio yang dibuat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa model literasi informasi merupakan sebuah cara yang terpola agar seseorang mampu mencari informasi secara tepat, efektif, dan efisien. Salah satu model literasi informasi yang cocok untuk penyandang tunanetra di Indonesia adalah *Empowering 8* karena dianggap mencerminkan kondisi negara di Asia. Selain itu model literasi informasi *Empowering 8* dapat menjadi

indikator tolak ukur dalam mengukur tingkat literasi informasi orang pada umumnya maupun penyandang tunanetra.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016: 9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Lebih lanjut menurut Mukhtar (2013: 10) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan terhadap subjek penelitian pada suatu saat tertentu. Penelitian deskriptif kebanyakan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi lebih menggambarkan “apa adanya” tentang suatu subjek dalam *social setting*. Penelitian deskriptif digunakan karena peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka tunanetra. Sedangkan pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin menggambarkan objek yang alamiah pada Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2014: 207) fokus penelitian diterapkan karena terlalu luasnya masalah, dalam penelitian kualitatif dibutuhkan batasan penelitian untuk membatasi satu atau lebih variabel. Batasan masalah tersebut disebut dengan fokus.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan pada bab 1, maka fokus dari penelitian ini adalah :

1. Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka tunanetra pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Indikator yang mempengaruhi implementasi tersebut meliputi :
 - a. Komunikasi
 - b. Sumber daya
 - c. Disposisi
 - d. Struktur birokrasi
2. Tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra pada Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Indikator untuk mengukur tingkat literasi informasi menggunakan model *Empowering 8* yang meliputi :
 - a. Mengidentifikasi.
 - b. Menyeleksi

- c. Eksplorasi
- d. Mengorganisasi
- e. Membuat
- f. Mempresentasi
- g. Menilai
- h. Mengaplikasi

C. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan. Lokasi penelitian tersebut berada di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang beralamat di Jalan Besar Ijen Nomor 30A, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang dipilih menjadi lokasi penelitian karena memiliki layanan khusus pemustaka tunanetra yaitu Layanan Pojok Braille (Lapo BRA). Situs Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dipilih karena menurut Kementerian Sosial Republik Indonesia (2015) Perpustakaan Kota Malang adalah salah satu dari 5 perpustakaan di Indonesia yang ramah dengan penyandang tunanetra. Adapun alasan lain yang membuat Lapo BRA cocok untuk menjadi tempat penelitian yaitu :

1. Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) merupakan pelayanan bagi penyandang tunanetra pertama di Jawa Timur berbasis teknologi informasi.

2. Meraih Penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2017
3. Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) menerima penghargaan WOW *Public Services Excelent Award Jawa Timur 2017*.

D. Jenis Data

Jenis data berdasarkan sumbernya yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:139) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data pada penelitian ini didapatkan dari observasi dan wawancara. Observasi pada Lapo BRA telah dilakukan selama satu bulan. Selain observasi peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa informan. Wawancara tersebut dilakukan kepada :

- a) Pustakawan Lapo BRA. Pustakawan Lapo BRA yaitu Bapak Fedy Loysius selaku pustakawan yang bertanggung jawab dalam pengembangan Lapo BRA.
- b) Pemustaka tunanetra. Terdapat lima orang pemustaka tunanetra yang dijadikan sebagai informan. Lima orang tersebut yaitu Aris, Riska, Dewi, Sumarji, dan Ayu.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2016:143) sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah buku, dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang, Peraturan Pemerintah, internet, dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mendukung penelitian. Menurut Sugiyono (2016: 224) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2016: 145) yaitu sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden yang tidak terlalu besar. Observasi penelitian ini menggunakan observasi non partisipan yaitu mengamati situasi yang ada dilapangan dan mencatat kejadian yang dianggap penting untuk menunjang tujuan penelitian tanpa adanya keterlibatan peneliti. Peneliti

langsung datang ke Lapo BRA untuk melakukan pengamatan agar dapat mengetahui kondisi di lapangan. Pengamatan tersebut dilakukan beberapa kali oleh peneliti agar lebih memahami kondisi sebenarnya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan peneliti dengan informan. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2016: 231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yaitu wawancara yang memungkinkan para responden membahas mendalam sebuah subjek (Sulistyo-Basuki 2010: 173). Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Fedy Loysius selaku pustakawan yang bertanggung jawab pada Lapo BRA. Beliau merupakan informan utama dalam mencari data mengenai implementasi Lapo BRA. Kemudian untuk mengetahui tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra karena adanya Lapo BRA, peneliti melakukan wawancara kepada lima pemustaka tunanetra.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mendapat informasi tentang Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) di Dinas Perpustakaan dan Arsip

Daerah Kota Malang. Menurut Sugiyono (2016: 83) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen yang digunakan adalah dokumen proposal pembuatan Lapo BRA.

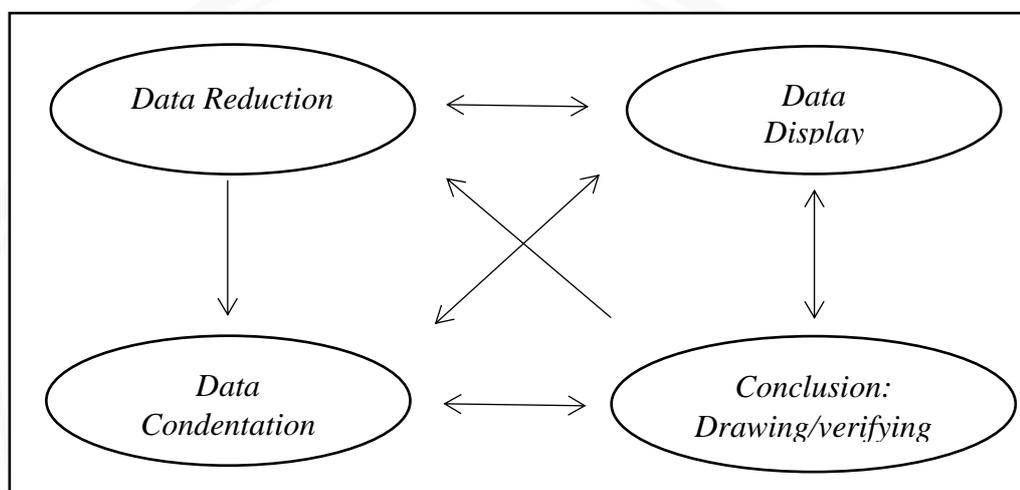
F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini Sugiyono (2016: 222) bahwa dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti itu sendiri. Peneliti bertugas untuk mencari data di lapangan dan mengolah data tersebut agar mudah untuk disajikan.
2. Pedoman wawancara. Pedoman wawancara menjadi acuan peneliti pada saat melakukan wawancara kepada informan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Pedoman wawancara tercantum pada lampiran.
3. Perangkat penunjang yang meliputi catatan lapangan, kamera, dan *recorder*. Catatan lapangan digunakan untuk mencatat hal pokok saat melakukan observasi dan wawancara. Wawancara dengan informan perlu direkam agar memudahkan peneliti dalam memahami data. Proses observasi dan wawancara juga diabadikan dengan kamera agar lebih terpercaya.

G. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif. Berarti dilakukan secara terus-menerus, berulang-ulang, hingga mendapatkan data jenuh. Model interaktif yang digunakan adalah Milles, Hubberman, dan Saldana. Berikut ini adalah gambar model interaktif.



Gambar 1. Analisis Data Model Interaktif
 Sumber: Milles, Hubberman, dan Saldana (2014).

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dalam lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan, dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami. Catatan reflektif adalah catatan

yang berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahapan berikutnya.

2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang terus-menerus selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi data dapat diartikan sebelumnya data terkumpul secara menyeluruh. Kondensasi data dilakukan dengan cara data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atas laporan secara lengkap dan terinci. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal terpenting, kemudian dicari tema atau polanya, hal ini dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung dan tahap analisa data yang lain yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan alur penting dalam kegiatan analisis dengan melakukan penyajian data, peneliti dapat memahami suatu peristiwa yang sedang terjadi. Pada tahap penyajian data peneliti menyajikan data penelitian yang telah selesai dalam tahap kondensasi data. Data disajikan sesuai dengan fokus penelitian yang

telah ditetapkan. Pada tahap ini penyajian data dibagi menjadi 2 yaitu gambaran umum dan penyajian data dari fokus penelitian. Gambaran umum berisikan gambaran umum Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang. Sedangkan penyajian data sesuai dengan fokus penelitian.

4. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Penarikan kesimpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung. Hal ini dikarenakan makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Jika tidak demikian data yang disajikan mengenai sesuatu yang terjadi yang tidak jelas kebenaran dan kegunaannya, hal inilah yang disebut validitas.

H. Keabsahan Data

Kebasahan data pada penelitian ini menggunakan uji kredibilitas. Menurut Sugiyono (2012: 270) uji kredibilitas adalah kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dalam hasil penelitian kualitatif dilakukan melalui triangulasi data, dimana triangulasi data dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, memberikan data yang valid, dan kredibel. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber

dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi sumber Menurut Sugiyono (2012: 270) adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Sumber tersebut dapat berasal dari berbagai macam sumber yang berbeda-beda seperti observasi dan wawancara. Observasi menjadi salah satu sumber yang penting pada penelitian kualitatif karena untuk melihat kondisi secara alamiah di lapangan. Mengecek hasil wawancara dengan para informan seperti pustakawan dan pemustaka tunanetra juga dapat meningkatkan kredibilitas data. Triangulasi sumber juga dapat mengecek pada dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Lapo BRA seperti dokumen proposal pembuatan Lapo BRA serta peraturan pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas peneliti memilih triangulasi sumber karena dalam penelitian memerlukan beberapa sumber untuk dapat mengecek data. Sumber tersebut berasal dari hasil observasi dilapangan, wawancara dengan pustakawan Lapo BRA, wawancara dengan pemustaka tunanetra, dan dokumen-dokumen yang dimiliki Lapo BRA.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan umum dan Arsip Daerah

Kota Malang

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang merupakan lembaga pelayan publik yang bergerak di bidang pemberian jasa informasi bagi masyarakat umum. Dalam memberikan pelayanan jasa informasi kepada masyarakat, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah menyelenggarakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Adapun dalam pemberian layanan tersebut Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dituntut untuk senantiasa mengutamakan kualitas dengan mempertimbangkan kepuasan pengguna sebagai tujuan utama.

a. Riwayat Kelembagaan

Berdirinya Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melalui sejarah yang panjang, mulanya Gedung Perpustakaan Umum merupakan sumbangan OPS Rokok Kretek yang selesai dibangun pada tanggal 17 Agustus 1965 kemudian diserahkan dan ke Pemerintah Daerah Kotamadya Dati II Malang tanggal 17 Agustus 1966, karena Kota Malang membutuhkan perpustakaan maka gedung tersebut digunakan sebagai Dinas Perpustakaan Malang. Pada tanggal 22 Mei 1972 Perpustakaan Umum Pusat Kotamadya dati II Malang

diresmikan oleh Wali Kotamadya dati II Malang dengan dihadiri ketua DPRD dan instansi pemerintah lainnya. Pengurusan Perpustakaan Umum tersebut diserahkan kepada Kepala Bagian Hukum Pemerintah Kotamadya dati II Malang, kemudian berdasarkan SK Wali Kotamadya tanggal 2 Oktober 1972 No. 64/U mengenai penghentian pengurusan oleh bagian hukum dan menyatakan untuk sementara perpustakaan umum pusat kepengurusannya diambil alih oleh bagian administrasi umum.

Perpustakaan Umum pusat yang ditangani oleh bagian administrasi umum pada akhir tahun 2003 kembali dibangun/direnovasi dalam rangka memenuhi standar perpustakaan modern, proses renovasi selesai pada tahun 2004 yang kemudian diresmikan sebagai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang pada tanggal 23 Desember 2004 oleh Wali Kota Malang Drs. Peni Suparto berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang no. 6 tahun 2004 tentang pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi badan dan dinas sebagai lembaga teknis pemerintah kota Malang.

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang mengalami perubahan menjadi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota

Malang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang nomor 7 tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja inspektorat, badan perencanaan pembangunan daerah, badan pelayanan perizinan terpadu, badan kepegawaian daerah, dan lembaga teknis daerah. Kemudian ditindak lanjuti dengan Surat Peraturan Wali Kota Malang Nomor 66 Tahun 2012 tentang uraian tugas pokok, fungsi dan tata kerja dinas perpustakaan umum dan arsip daerah.

Tanggal 1 Januari 2017 Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mengaloi perubahan struktur organisasi yang mana sebelumnya suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) berbentuk kantor berubah struktur menjadi Dinas sejak diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah, sehingga kantor perpustakaan dan arsip daerah kota malang berubah menjadi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

b. Kedudukan

Sebagai lembaga pemerintah, Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki kedudukan di dalam pemerintahan kota Malang sebagai :

1. Unsur pendukung tugas wali kota di bidang perpustakaan dan arsip daerah
2. Melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada wali kota melalui sekretaris daerah

c. Tugas pokok

Sesuai dengan kedudukan yang diberikan oleh pemerintah kota malang kepada kantor perpustakaan dan arsip daerah kota malang, maka tugas pokok yang dimiliki adalah melakukan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah yang bersifat spesifik di bidang perpustakaan dan kearsipan

d. Fungsi

Melalui tugas pokok yang diberikan, maka dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota malang memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan kebijakan teknis perencanaan dan pengolahan perpustakaan dan kearsipan
2. Pengelolaan perpustakaan dan kearsipan.
3. Pembudayaan gemar membaca tingkat Daerah Kota Malang;
4. Pelestarian naskah kuno milik Pemerintah Daerah;

5. Pengembangan koleksi budaya dan etnis nusantara yang ditemukan oleh perpustakaan dan kearsipan
6. Pengelolaan arsip dinamis Pemerintah Daerah.
7. Pengelolaan arsip statis yang diciptakan oleh Pemerintahan Daerah, BUMD, perusahaan swasta yang kantor usahanya di Daerah, Organisasi kemasyarakatan, organisasi politik, dan tokoh masyarakat
8. Pemusnahan arsip di lingkungan Pemerintah Daerah yang memiliki retensi dibawah 10 (sepuluh) tahun
9. Pelindungan dan penyelamatan arsip akibat bencana
10. Penyelamatan arsip Perangkat Daerah yang digabung dan/atau dibubarkan, serta pemekaran Kecamatan dan Kelurahan
11. Melakukan autentikasi arsip statis dan arsip hasil alih media
12. Melakukan pencarian arsip statis yang pengelolaannya menjadi kewenangan Pemerintah Daerah yang dinyatakan hilang dalam bentuk daftar pencarian arsip
13. Penerbitan izin penggunaan arsip yang bersifat tertutup

14. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, perpustakaan dan kearsipan
15. Penetapan dan pelaksanaan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
16. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan
17. Pengelolaan pengaduan masyarakat
18. Penyusunan Perjanjian Kinerja (PK)
19. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional
20. penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional
21. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsiPelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugasnya.

e. Visi Misi

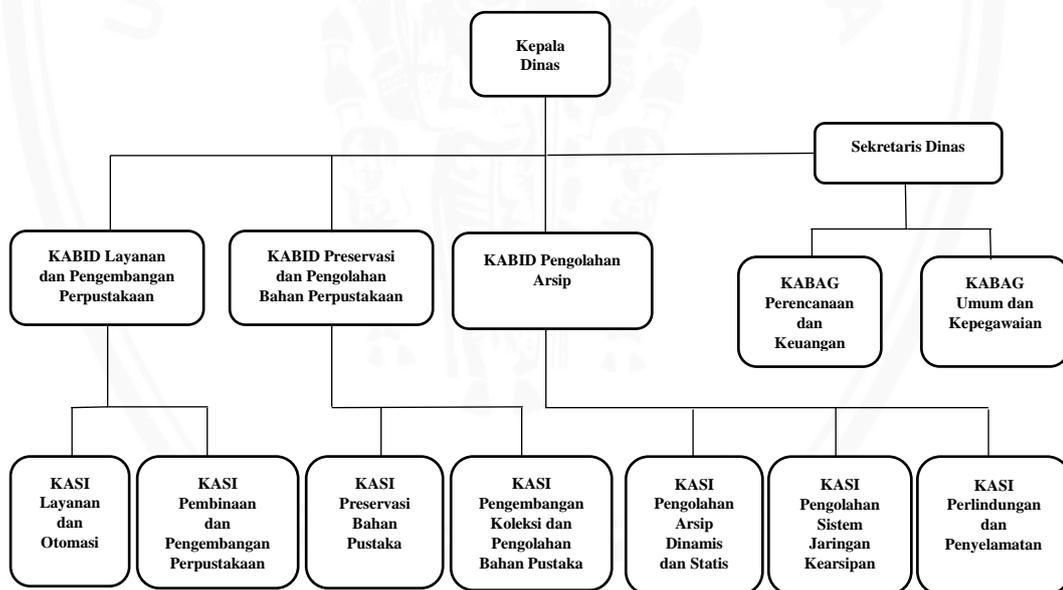
Visi Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang adalah “terwujudnya pelayanan perpustakaan terdepan dalam pembelajaran non formal serta menjadikan arsip sebagai kebutuhan informasi. Visi tersebut kemudian dijabarkan melalui misi yang

dijadikan panduan dalam pelayanan perpustakaan. misi dari dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota malang antara lain :

1. Meningkatkan minat baca dan mengembangkan koleksi bahan pustaka
2. Memberdayakan arsip sebagai alat bukti yang sah

f. Struktur organisasi Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang

Dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota malang memiliki struktur organisasi berbentuk kedinasan seperti berikut :



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang



g. Layanan Perpustakaan

Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang menyediakan beberapa layanan untuk mempermudah pengguna dalam mencari informasi. Berikut ini adalah beberapa jenis layanan yang tersedia di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah kota Malang :

1. Layanan ruang baca dibagi menjadi dua kategori, yakni layanan ruang baca umum yang diperuntukkan bagi pengguna usia remaja hingga manula, dan layanan ruang baca ramah dan layak anak yang diperuntukkan bagi anak dengan ketersediaan koleksi yang disesuaikan dengan usia pengguna layanan
2. Layanan sirkulasi, merupakan layanan yang digunakan pengguna yang sudah menjadi anggota perpustakaan untuk meminjam bahan pustaka / buku. maksimal jumlah buku yang dipinjam adalah dua buku dengan jangka waktu satu minggu dan dapat diperpanjang lagi selama satu minggu
3. Layanan *fotocopy*, merupakan layanan yang digunakan pengguna untuk memperbanyak koleksi tercetak yang tidak boleh dipinjam atau bagi pengguna yang belum terdaftar sebagai anggota perpustakaan

4. Layanan referensi, merupakan layanan yang diberikan kepada pengguna secara langsung dalam hal memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna
5. Layanan penelusuran informasi, yaitu layanan yang diberikan kepada pengguna yang membutuhkan informasi, baik yang disampaikan secara pribadi maupun melalui komunikasi telepon
6. Layanan pendaftaran anggota perpustakaan, merupakan layanan yang memberikan kesempatan bagi masyarakat umum untuk menjadi anggota perpustakaan dengan syarat dan prosedur yang ditentukan
7. Layanan *Braille Corner*, layanan ruang baca khusus untuk pengguna tunanetra
8. Layanan arsip, yaitu layanan kearsipan yang terdiri dari penelusuran dan pencarian arsip serta informasi seputar tata kearsipan
9. Layanan berkunjung ke perpustakaan, merupakan layanan yang diberikan kepada sekolah atau kelompok yang ingin wisata pada perpustakaan yang akan di dampingi oleh pustakawan untuk mengenal perpustakaan

10. Layanan perpustakaan keliling, yaitu layanan yang mendatangi masyarakat secara langsung untuk memberikan pelayanan informasi dengan menggunakan armada/kendaraan yang didalamnya berisikan koleksi bahan pustaka

2. Gambaran Umum Layanan Pojok Braille

Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) merupakan layanan khusus yang disediakan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Layanan tersebut merupakan layanan tertutup karena pemustaka harus meminta persetujuan kepada tenaga perpustakaan. Kemudian tenaga perpustakaan akan menyiapkan fasilitas di Lapo BRA terlebih dahulu. Selain itu untuk memanfaatkan Lapo BRA wajib didampingi oleh seorang pendamping khusus. Lapo BRA adalah bentuk layanan yang mencerminkan persamaan hak bagi tunanetra. Lapo BRA diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi penyandang tunanetra terutama pada Kota Malang.

Lapo Bra menyediakan variasi buku Braille yang dapat meningkatkan kualitas hidup disabilitas netra. Jumlah buku *braille* yang disediakan sebanyak kurang lebih 2000 eksemplar yang terdiri dari keterampilan memijat, Alquran Braille, novel Braille dan buku-

buku bidang lain. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, Lapo BRA juga menyediakan 4 buah komputer dengan teknologi *screen reader* dan layanan internet bagi disabilitas Netra. Disabilitas netra dapat menggunakan media sosial seperti facebook atau twitter. Selain itu terdapat fasilitas *talking book* yang sangat menarik bagi disabilitas netra dimana mereka dapat mendengarkan buku teks yang diceritakan.

Keberadaan Lapo BRA didukung banyak pihak, antara lain dengan Yayasan Mitra Netra Jakarta Selatan sebagai pendukung teknologi informasi disabilitas netra, Balai Penerbitan Braille Indonesia Yayasan Abiyoso Cimahi sebagai mentor pelayanan disabilitas netra dan distributor buku braille, Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur Rehabilitasi Sosial Bina Netra di Malang sebagai Mentor lokal dan pemanfaat fasilitas Lapo BRA. Pemerintah Kota Malang juga mendukung adanya Lapo BRA dengan memberikan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) untuk meningkatkan fasilitas agar dapat mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas tunanetra.

B. Penyajian Data

1. Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka tunanetra pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki sebuah layanan yang disediakan khusus bagi penyandang disabilitas tunanetra yang disebut dengan Layanan Pojok Braille (Lapo BRA). Lapo BRA merupakan bukti kepedulian perpustakaan kepada penyandang disabilitas tunanetra. Perpustakaan Kota Malang menyadari bahwa penyandang disabilitas terutama tunanetra membutuhkan layanan khusus dalam mengakses informasi agar dapat meningkatkan kemampuan literasi informasi. Lapo BRA merupakan hasil implementasi dari Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 tentang disabilitas. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Fedy Loysius selaku pustakawan Lapo BRA bahwa :

“Lapo Bra itu memiliki beberapa dasar hukum, yang pertama yaitu PP 24 Tahun 2014 tentang perpustakaan bahwa disabilitas itu memiliki hak yang sama untuk pelayanan perpustakaan. Terus yang kedua itu Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Disabilitas. Itu yang menjadi dasar kita mendirikan Lapo Bra dalam layanan

perpustakaan untuk disabilitas netra. Dan karena kita itu bidang pelayanan masyarakat, jadi harus bekerja berdasarkan suatu peraturan. Karena peraturan tersebut sudah ada, berarti pelayanan untuk disabilitas harus segera dilaksanakan.” (Wawancara dilakukan pada Kamis, 8 Maret 2018).

Pelaksanaan Lapo BRA merupakan bentuk nyata dari implementasi sebuah kebijakan. Perpustakaan sebagai penyedia pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan layanan kepada masyarakat tanpa terkecuali penyandang disabilitas tnanetra. Implementasi Lapo BRA pada Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat dinilai berdasarkan indikator berikut :

a) Komunikasi

Komunikasi merupakan bentuk interaksi antara individu dengan individu lainnya. Komunikasi pada implementasi Lapo BRA diawali dari masukan para pustakawan kepada kepala perpustakaan. Pustakawan merasa memiliki kewajiban untuk memajukan instansi tempat mereka berada. Pustakawan Lapo BRA juga merasa harus segera melaksanakan kebijakan tentang penyandang tunanetra karena hal tersebut telah diatur dalam kebijakan daerah. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fedy Loysius selaku pustakawan Lapo BRA yaitu:

“jadi kepala dinas (kepala perpustakaan) itu menerima masukan dari pustakawan. Pustakawan menjadi inisiator adanya Lapo Bra dengan harapan untuk memajukan instansi tempat mereka berada. Kemudian kepala dinas mengkoordinasikan dengan para pejabat dan pihak terkait lainnya.” (Wawancara dilakukan pada Kamis, 8 Maret 2018).

Kepala dinas bersedia menerima masukan dari pustakawan dan menindaklanjuti dengan cara mengkoordinasikan dengan pihak terkait agar Lapo BRA segera di laksanakan. Komunikasi antara pustakawan Lapo BRA dengan kepala dinas membuat implementasi Lapo BRA berhasil diwujudkan. Hal tersebut dapat terjadi karena terdapat komunikasi yang baik antara kepala dinas dengan pustakawan.

Selain komunikasi yang terjalin antar tenaga perpustakaan, komunikasi juga terjadi antara perpustakaan dan masyarakat. Komunikasi tersebut dapat berupa sosialisasi dan promosi yang dilakukan perpustakaan kepada masyarakat agar mereka mengetahui bahwa terdapat layanan khusus bagi penyandang disabilitas tunanetra pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Perpustakaan Kota Malang hanya melakukan sosialisasi saat peresmian Lapo BRA pada tahun 2015 bekerjasama dengan pihak yayasan tunanetra. Lapo BRA juga di sosialisasikan melalui media lain seperti

media cetak, media online, dan melalui siaran pada RRI (Radio Republik Indonesia) Malang. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan pustakawan Lapo BRA bapak Fedy Loysius bahwa:

“awalnya Lapo BRA itu kita rencanakan mulai awal tahun 2014 terus di resmikan pada Mei 2015. Saat diresmikan itu kita sekaligus mempromosikan dengan membuka layanan secara umum agar masyarakat tahu terdapat layanan disabilitas netra Malang. Untuk melakukan promosi kita juga melakukan kerjasama dengan yayasan yang menampung disabilitas netra. Promosi khusus yang terakhir adalah teman-teman di layanan pergi ke RRI (Radio Republik Indonesia). Kemudian kami juga diikuti lomba pelayanan publik dan mendapatkan nomor. Pada saat peresmian dan memenangkan lomba, banyak media cetak dan media online yang meliput tentang Lapo Bra. Jadi secara otomatis kami juga melakukan promosi kepada masyarakat.” (Wawancara dilakukan pada Kamis, 8 Maret 2018).

Sosialisasi Lapo BRA kepada masyarakat tidak rutin dan hanya dilakukan pada saat momen tertentu. Perpustakaan memanfaatkan beberapa momen tertentu agar Lapo BRA lebih diketahui oleh masyarakat. Momen tersebut diharapkan juga dapat mempromosikan Lapo BRA melalui mulut mulut. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fedy Loysius bahwa:

“kita gak ada dan tidak rutin. Jadi hanya pada pertama kali saat peresmian dan dari mulut-kemulut.” (Wawancara dilakukan pada Kamis, 8 Maret 2018).

Meskipun perpustakaan tidak mempromosikan Lapo BRA kepada masyarakat secara rutin, tetapi mereka telah mensosialisasikan kepada yayasan tunanetra yang ada di Malang. Bapak Fedy Loysius menjelaskan :

“kami bekerjasama dengan yayasan tunanetra, kemudian mereka juga memberitahukan kepada disabilitas netra yang lain.”
(Wawancara dilakukan pada Kamis, 8 Maret 2018).

Yayasan tunanetra menjadi prioritas utama Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang dalam mempromosikan Lapo BRA karena hal tersebut merupakan target layanan tersebut. Yayasan tunanetra yang berada di Malang dapat bekerjasama dengan perpustakaan untuk memberikan layanan khusus bagi penyandang disabilitas tunanetra.

b) Sumber Daya

Sumber daya merupakan seluruh aset yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Sumber daya dapat meliputi sumber daya manusia, fasilitas, dan anggaran. Sumber daya manusia pada Lapo BRA yaitu tenaga perpustakaan yang bekerja pada bidang layanan otomasi perpustakaan. Bidang layanan otomasi perpustakaan berada dibawah bidang layanan dan pengembangan perpustakaan. Pustakawan dan tenaga perpustakaan yang mengelola Lapo BRA telah diberikan *workshop* dan *training* agar

dapat melayani pemustaka tunanetra. *Workshop* dan *training* hanya dilakukan satu kali sebelum Lapo BRA diresmikan. Bapak Fedy Loysius menjelaskan bahwa :

“kalau di Lapo BRA itu adalah bagian dari seksi otomasi layanan. Kemudian kita juga sudah mendapatkan *workshop* dan *training*. Kita hanya mendapatkan *workshop* sekali saja dan belum pernah dilakukan lagi.” (Wawancara dilakukan pada Kamis, 8 Maret 2018).

Tenaga perpustakaan yang telah mengikuti *workshop* dan *training* untuk Lapo BRA mampu melayani pemustaka tunanetra dalam menggunakan berbagai fasilitas yang tersedia. Hal tersebut membuat pemustaka tunanetra dapat memanfaatkan Lapo BRA untuk meningkatkan literasi informasi.

Aspek lain dari sumber daya adalah fasilitas pendukung layanan perpustakaan. Lapo BRA memiliki beberapa fasilitas seperti buku *braile* yang berjumlah sekitar 2000 eksemplar yang meliputi bidang cara memijat, Al-Quran, cara memasak, dll. Fasilitas lain yang tersedia pada Lapo BRA adalah 4 komputer yang dilengkapi dengan aplikasi *screen reader* yang berfungsi untuk membantu pemustaka tunanetra mencari informasi. Komputer yang tersedia juga telah tersambung dengan internet sehingga pemustaka tunanetra dapat berselancar di dunia maya. Lapo BRA juga menyediakan *talking book* yang berfungsi

sebagai alat pemutar audio. Fasilitas Lapo BRA yang dikelola oleh Perpustakaan Kota Malang bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Malang. Anggaran yang berasal dari APBD Kota Malang digunakan untuk membeli berbagai macam fasilitas dan juga perawatannya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fedy Loysius yaitu :

“sarana yang terdapat pada lapobra berasal dari anggaran daerah Kota Malang. Kami juga mendapatkan batuan 1 buah talking book dari Bank Mandiri.” (Wawancara dilakukan pada Kamis, 8 Maret 2018).

Lapo BRA didukung oleh pemerintah daerah dengan cara memberikan sumber dana yang berasal dari anggaran Anggaran Pengeluaran Belanja Daerah (APBD) Kota Malang. Selain mendapatkan dukungan dari pemerintah daerah Lapo BRA juga bekerjasama dengan pihak lain seperti Bank Mandiri yang bersedia memberikan fasilitas *talkingbook* sebagai alat pemutar audio.

c) Disposisi

Disposisi merupakan sikap dari pelaksana sebuah kebijakan. Pelaksana kebijakan merupakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang. Penempatan sumber

daya manusia di Lapo BRA adalah tenaga perpustakaan bidang otomasi layanan perpustakaan yang sudah mengikuti *workshop* dan *training* mengenai pelayanan kepada pemustaka tunanetra. Tenaga perpustakaan terutama pustakawan memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan dan meningkatkan Lapo BRA. Hal tersebut mencerminkan bahwa pustakawan Lapo BRA memiliki integritas yang cukup tinggi. Bapak Fedy Loysius menjelaskan bahwa :

“kalau pustakawan tentu saja sebagai inspirator akan mengembangkan Lapo BRA agar semakin bermanfaat bagi tunanetra.” (Wawancara dilakukan pada Kamis, 8 Maret 2018).

Tenaga perpustakaan terutama pustakawan memiliki tanggungjawab untuk terus mengembangkan Lapo BRA agar menjadi lebih baik. Sikap tersebut wajib dimiliki agar pemustaka tunanetra memperoleh manfaat dengan adanya Lapo BRA sehingga dapat meningkatkan literasi informasi.

d) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi. Struktur birokrasi yang baik terdiri atas *Standard Operation Procedure* (SOP) dan fragmentasi. SOP menjadi acuan bagi pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat. Lapo BRA memiliki SOP tersendiri yang menjadi pedoman bagi tenaga perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka tunanetra. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan pustakawan Lapo BRA bapak Fedy Loysius bahwa :

“iya ada SOP nya. Kami sendiri yang membuat SOP tersebut agar layanan Lapo BRA dapat berjalan dengan lancar.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Pada SOP Lapo BRA tercantum tata cara melayani pemustaka tunanetra. Pelayanan tersebut dimulai dari permohonan layanan langsung, menyiapkan fasilitas layanan, menutup layanan, hingga menerima laporan jumlah pemustaka dan masukan dari pemustaka. SOP tersebut bertujuan agar Lapo BRA memiliki standar resmi dalam melaksanakan pelayanan kepada pemustaka.

Selain SOP aspek penting lainnya adalah fragmentasi. Fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab kepada pelaksana kebijakan. Pembagian tanggung jawab pada Lapo BRA tidak terbatas hanya kepada pustakawan tertentu, namun melibatkan seluruh tenaga perpustakaan. Hal tersebut karena terjadi rotasi pegawai yang dilakukan oleh Perpustakaan Kota Malang. Oleh karena itu setiap tenaga perpustakaan harus siap apabila ditempatkan pada Lapo BRA. Hal

tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fedy Loysius yaitu:

“kalau pustakawan harus mampu dan di tuntut bisa apabila ditempatkan pada jenis layanan apapun di perpustakaan. Hal itu sudah menjadi tanggung jawab seorang pustakawan.” (Wawancara dilakukan pada Kamis, 8 Maret 2018).

Pembagian tanggung jawab pada Lapo BRA sesuai dengan rotasi tenaga perpustakaan. Pembagian tersebut tidak berdasarkan kompetensi tetapi rotasi pegawai sehingga setiap pustakawan selalu dituntut mengembangkan kemampuannya.

2. Tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra pada Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Literasi informasi merupakan kemampuan seseorang dalam memanfaatkan informasi. Literasi informasi atau disebut melek informasi sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali pemustaka tunanetra. Lapo BRA yang merupakan salah satu layanan khusus yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang menyediakan berbagai fasilitas penunjang bagi penyandang disabilitas tunanetra agar dapat mencari

informasi. Tingkat literasi informasi pemustaka peyandang disabilitas tunanetra pada Lapo BRA Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat dinilai dengan menggunakan model literasi informasi *Empowering 8*. Model tersebut memiliki delapan indikator yaitu identifikasi, menyeleksi, eksplorasi, mengorganisasi, membuat, mempresentasi, menilai, dan mengaplikasi. Berikut penjelasan indikator dari model *empowering 8* :

a) Identifikasi

Identifikasi merupakan tahap awal dari model *Empowering 8* yang berguna untuk menentukan tema sebelum mencari informasi. Penentuan tema sebelum mencari informasi memudahkan pemustaka untuk mencari informasi dengan lebih terarah. Berdasarkan hasil wawancara, pada tahap identifikasi tiga dari lima informan telah melakukan tahap ini. Hal tersebut dilakukan oleh salah satu informan bernama Riska bahwa :

“sudah. Biasanya cari-cari informasi di internet seperti artikel.”

(Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Informan lain bernama Ayu, juga menentukan tema sebelum mencari informasi. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara, yaitu:

“iya. Biasanya mau belajar komputer atau belajar audiobook.”
(Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemustaka tunanetra pada Lapo BRA telah melakukan tahap identifikasi menggunakan sarana internet, komputer, dan audiobook. Mereka memanfaatkan berbagai macam fasilitas yang disediakan Lapo BRA seperti komputer, *talking book*, dan jaringan internet untuk mencari informasi. Mereka juga telah menentukan tema dan hal yang ingin dilakukan sebelum mencari informasi seperti mencari informasi dalam bentuk artikel di internet dan belajar melalui komputer dan *talking book*.

b) Menyeleksi

Menyeleksi merupakan tahap kedua dari model *Empowering 8* yang berguna untuk memilih sumber informasi. Pada tahap menyeleksi, empat dari lima informan telah melakukan tahap ini. Mereka memilih terlebih dahulu sumber informasi sebelum mencari informasi. Hal tersebut dilakukan oleh salah satu informan bernama Dewi yang mengatakan bahwa :

“tergantung. Biasanya ke audio atau ke komputer. Tetapi saya cenderung membaca buku.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Selain Dewi, informan lain bernama Aris menjelaskan bahwa :

“paling sering memakai komputer. Saya bisa berhubungan langsung dengan orang lain melalui sosial media.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tahap menyeleksi pemustaka tunanetra pada Lapo BRA menggunakan buku, komputer dan internet. Terdapat pemustaka yang memilih sumber informasi yang berasal dari buku *braille* dan juga terdapat pemustaka yang lebih sering mencari informasi melalui komputer dan internet. Hal tersebut membuktikan bahwa pemustaka tunanetra telah melakukan tahapan menyeleksi informasi yaitu memilih sumber informasi yang paling cocok dengan informasi yang sedang dibutuhkan. Sumber informasi yang disediakan oleh Lapo BRA merupakan fasilitas yang sudah disesuaikan oleh kebutuhan pemustaka penyandang disabilitas seperti buku *braille* dengan berbagai macam

tema dan komputer yang dilengkapi aplikasi *screen reader* yang tersambung dengan internet.

c) Eksplorasi

Eksplorasi merupakan tahap ketiga dari model *Empowering 8* yang berguna untuk memilih dan menyimpan informasi. Pada tahap ini pemustaka memilih informasi sesuai dengan kebutuhannya. Kemudian pemustaka juga memutuskan cara menyimpan informasi tersebut untuk dipelajari lebih lanjut. Pada tahap eksplorasi, tiga dari lima informan telah melakukan tahap ini. Memilih informasi menurut informan bernama Riska, mengatakan bahwa:

“saya mencari sesuai dengan judulnya.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Selanjutnya saat menyimpan informasi, Riska juga mengatakan bahwa:

“iya saya simpan. Saya save di laptop.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tahap eksplorasi pemustaka pada Lapo BRA dilakukan dengan cara mencari informasi berdasarkan judul dan menyimpan informasi

tersebut pada komputer. Pemustaka tunanetra memilih informasi dengan memanfaatkan judul sebagai kata kunci utama. Mereka menggunakan judul karena dapat mencerminkan isi dari sebuah informasi. Selain itu pemustaka tunanetra juga menyimpan informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Cara mereka menyimpan informasi yaitu dengan cara menyimpannya di laptop. Laptop yang dimaksud adalah barang pribadi sehingga mereka dapat mengakses informasi tersebut kapanpun dan dimanapun. Jadi pemustaka tunanetra pada Lapo BRA telah melakukan tahap menyeleksi informasi.

d) Mengorganisasi

Organisasi merupakan tahap keempat dari *Empowering 8* yang berguna untuk mengelola informasi agar lebih mudah dipahami dengan membedakan antara fiksi dengan non fiksi dan menyusun informasi secara logis. Mengolah informasi berdasarkan fiksi dan non fiksi merupakan hal yang cukup sulit mengingat keterbatasan pada visual. Selain itu mereka juga masih kesulitan untuk menyusun informasi secara logis karena keterbatasan tersebut sehingga memerlukan usaha yang lebih keras. Pada tahap organisasi, dua dari lima informan

melakukan tahap ini. Hal tersebut berdasarkan dari salah satu informan yaitu Dewi yang menjelaskan bahwa :

“saya baca dengan cermat dan kalau ada bab yang kurang jelas mungkin perlu saya ulangi.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Selain Dewi terdapat informan lain bernama Riska mengatakan bahwa:

“saya lihat dan saya baca dari perkalamatnya.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Kemudian untuk tahap menyusun informasi secara logis, Dewi juga menjelaskan bahwa:

“saya membaca lalu merangkum kemudian saya tulis.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tahap mengorganisasi informasi telah dilakukan oleh para pemustaka tunanetra. Mereka mengorganisasi informasi dengan cara membaca dengan teliti setiap bab dan kalimat. Selanjutnya mereka menyusun informasi yang telah dibaca dengan cara membuat ringkasan.

Ringkasan tersebut berisi ide pokok dari informasi yang sebelumnya telah dibaca dan dipahami.

e) Membuat

Membuat merupakan tahap kelima dari *Empowering 8* yang berguna untuk menyusun sebuah informasi dengan bahasa sendiri dan memperbaiki informasi tersebut. Pada tahap membuat, empat dari lima informan telah melakukan tahap ini. Mereka lebih cenderung menyusun informasi dengan bahasa sendiri agar lebih mudah untuk dipahami.

Menyusun sebuah informasi menurut Ayu, yaitu :

“iya pakai bahasa sendiri dan lebih disingkat.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Selain Ayu, terdapat informan lain yaitu Aris menambahkan bahwa :

“iya. kalau misalkan saya dapat informasi, biasanya saya menjelaskanya ke orang lain dengan bahasa sendiri. Kalau sesuai dengan isi informasi sulit untuk menghafalkannya.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Setelah menyusun informasi, tahapan selanjutnya adalah memperbaiki informasi. Para informan memperbaiki informasi dengan cara

bertanya kepada orang lain. Memperbaiki informasi menurut Aris, yaitu :

“tanya sama yang lebih tahu. Biasanya tanya ke teman.”

(Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Selain bertanya kepada orang lain, pemustaka juga memperbaiki informasi tersebut secara mandiri. Salah satu informan bernama Dewi mengatakan bahwa :

“saya koreksi sendiri dan kalau ada salah baru tanya ke guru.”

(Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan pemustaka menyusun informasi dengan bahasa sendiri dikarenakan akan lebih mudah dipahami dan diingat. Apabila informasi yang telah diperoleh tidak disusun dengan bahasa sendiri, maka akan kesulitan untuk mengingat semuanya. oleh karena itu cara menyusun informasi adalah dengan membaca, merangkum, dan menulis informasi tersebut. Kemudian setelah menyusun informasi, tahap selanjutnya adalah memperbaiki informasi yang dilakukan dengan cara bertanya kepada orang lain. orang lain yang dimaksud adalah orang yang lebih tahu

seperti teman atau guru. Jadi dengan menyusun informasi dengan bahasa sendiri dan memperbaikinya dengan mengandalkan orang lain akan mempermudah dalam memahami informasi tersebut.

f) Mempresentasi

Mempresentasi merupakan tahap keenam dari *Empowering 8* yang berguna untuk membagikan informasi kepada orang lain. Pada tahap mempresentasi, satu dari lima informan telah melakukan tahap ini. Satu dari lima informan membagikan informasi dengan cara berdiskusi dan membagikan catatannya kepada orang lain. Membagikan informasi dilakukan Dewi dilakukan dengan cara :

“mungkin dengan memberikan catatan saya ke temen-teman.”

(Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Sebelum membagikan informasi kepada orang lain, salah satu informan melakukan persiapan terlebih dahulu. Dewi menjelaskan bahwa :

“iya. Melakukan persiapan terlebih dahulu mas. Jadi gak spontan.”

(Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa cara membagikan informasi dilakukan dengan memberikan catatan

kepada orang lain. Catatan tersebut merupakan informasi yang sebelumnya telah dibuat oleh informan dan sudah diolah terlebih dahulu. Sebelum berbagi informasi dengan orang lain, informan melakukan persiapan terlebih dahulu. Jadi berbagi informasi dilakukan oleh informan dengan media berupa catatan.

g) Menilai

Menilai merupakan tahap ketujuh dari *Empowering 8* yang berguna untuk mengoreksi informasi yang telah diperoleh. Pada tahap menilai, tiga dari lima informan telah melakukan tahap ini. Menilai adalah tahap informasi dinilai dengan cara mendapatkan masukan dari orang lain. Masukan tersebut berguna untuk mengoreksi informasi agar terhindar dari kerancuan informasi. Salah satu dari tiga informan bernama Riska menjelaskan bahwa :

“alhamdulillah sering nerima, kalau gak ada masukan ya Cuma di simpan.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Selain Riska, seorang informan bernama ayu juga berkata bahwa :

“biasanya sering tukar-menukar pendapat.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa cara yang dilakukan untuk menilai informasi adalah dengan cara menerima masukan dari orang lain. Masukan tersebut dapat menjadi koreksi untuk memperbaiki informasi. Jadi dengan adanya masukan dari orang lain akan membuat informasi tersebut lebih berkembang.

h) Mengaplikasi

Mempresentasi merupakan tahap kedelapan dari *Empowering 8* yang berguna untuk menggunakan masukan yang sebelumnya telah didapatkan dari orang lain. Pada tahap mengaplikasi, tiga dari lima informan telah melakukan tahap ini. Mengaplikasi merupakan tahap lanjutan dari menerima penilaian berupa masukan orang lain. Mengaplikasikan informasi dari masukan orang lain dilakukan informan bernama Ayu dengan cara :

“diterima tapi kadang juga ada yang dipertimbangkan dahulu. Itu yang diomong benar gak. Kalau salah kita cari informasi sendiri lagi.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Selain Ayu, informan bernama Dewi juga menggunakan masukan orang lain dengan cara :

“saya pertimbangkan dahulu lalu saya rangkum.” (Wawancara dilakukan pada Senin, 12 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tahap mengaplikasi informasi dilakukan dengan cara menggunakan masukan dari orang lain. Cara menggunakan masukan tersebut adalah dengan mempertimbangkan tentang kebenaran informasi tersebut. Kemudian apabila masukan yang diterima dianggap benar, maka akan digunakan sebagai bahan rangkuman. Jadi, mengaplikasi informasi menggunakan masukan dari orang lain yang terpercaya.

C. Analisis dan Intepretasi Data

1. Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Implementasi merupakan pelaksanaan sebuah kebijakan publik dengan menggunakan segala sumber daya yang tersedia. Implementasi kebijakan publik adalah hasil keputusan yang diambil oleh pemerintah pusat maupun daerah dan harus segera diwujudkan. Implementasi kebijakan pada Lapo BRA menggunakan pendekatan *bottom up*. Menurut Agustino (2016: 130) pada intinya pendekatan *bottom up* adalah penyelesaian masalah publik yang dimulai dari bawah

(masyarakat) karena mereka yang lebih memahami dan merasakan masalah yang sebenarnya. Pustakawan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mengusulkan tentang pembuatan layanan khusus bagi penyandang disabilitas tunanetra. Implementasi kebijakan tidak selalu berjalan sesuai dengan rencana awal pembuatannya sehingga membuat pelaksanaannya terkadang berhasil dan terkadang tidak. Oleh karena itu, untuk melihat keberhasilan implementasi sebuah kebijakan publik dapat dinilai dengan model implementasi George C. Edward III yaitu :

a) Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan interaksi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Menurut Yusuf (2013: 31) komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau berbagi informasi dengan orang lain. Komunikasi menjadi salah satu hal penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Komunikasi antara pustakawan dengan tenaga perpustakaan pada Lapo BRA telah berjalan dengan baik. Pustakawan mampu bekerjasama dengan tenaga perpustakaan yang lain terutama dengan pegawai pada bidang otomasi layanan perpustakaan untuk

mengembangkan Lapo BRA. Sedangkan komunikasi yang terjalin antara perpustakaan dengan masyarakat kurang baik. Perpustakaan kurang melakukan promosi tentang adanya layanan khusus bagi tunanetra kepada masyarakat. Promosi menurut Riza (2015: 2101) adalah usaha yang dilakukan oleh produsen yang bersangkutan untuk memperkenalkan produknya agar menarik konsumen guna memakai jasa pelayanan atau produk dari promosi tersebut. Promosi pada Lapo BRA hanya dilakukan sekali sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahui.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi antar tenaga perpustakaan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang berjalan dengan lancar. Kelancaran komunikasi tersebut dapat mengembangkan Lapo BRA sehingga menjadi lebih baik. Sedangkan komunikasi antara perpustakaan dengan masyarakat kurang baik karena kurangnya promosi. Promosi menjadi langkah penting untuk memperkenalkan Lapo BRA kepada masyarakat. Promosi dapat membuat Lapo BRA menjadi lebih sering dikunjungi oleh pemustaka penyandang disabilitas.

b) Sumber Daya

Sumber daya merupakan aset yang dimiliki oleh sebuah organisasi yang terdiri dari sumber daya manusia, fasilitas, dan anggaran. Sumber daya manusia yang mengelola Lapo BRA adalah seorang pustakawan dan tenaga perpustakaan bidang otomasi layanan perpustakaan. Tenaga perpustakaan pada Lapo BRA telah menerima pelatihan dan *workshop* tentang memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas tunanetra. Tenaga perpustakaan bertugas untuk menyiapkan layanan sebelum digunakan. Lapo BRA merupakan layanan tertutup sehingga memerlukan izin terlebih dahulu kepada pustakawan. Menurut Harahap (2016: 20) pada sistem ini pengunjung atau pemakai tidak diperbolehkan mencari dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkan. Selanjutnya apabila ingin mencari buku harus melalui petugas. Lapo BRA menerapkan sistem layanan tertutup karena menyediakan koleksi khusus yang disediakan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Menurut Perpustakaan Universitas Airlangga koleksi khusus merupakan koleksi yang terbatas secara jumlah dan hanya dapat dibaca di tempat saja maupun dapat di foto copy

Lapo BRA menjadi layanan tertutup karena fasilitas yang disediakan tergolong langka. Fasilitas tersebut seperti buku braille, komputer

dilengkapi *screen reader* yang tersambung internet, dan *talking book* adalah fasilitas yang sulit untuk dicari. Fasilitas pada Lapo BRA dapat tersedia karena adanya dukungan anggaran yang mencukupi. Anggaran Lapo BRA berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Malang.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan sumber daya yang dimiliki Lapo BRA bagus. Sumber daya manusia yang dimiliki Lapo BRA telah memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka dengan menyiapkan fasilitas terlebih dahulu. Fasilitas tersebut seperti komputer, internet, buku *braille*, dan *talking book*. Fasilitas pada Lapo BRA sangat bervariasi karena didukung oleh anggaran yang berasal dari APBD Kota Malang.

c) Disposisi

Disposisi merupakan sikap yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan publik. Pelaksana kebijakan publik pada Lapo BRA adalah pustakawan dan tenaga perpustakaan. Menurut Edward III dalam Agustino (2016: 136) Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan”adalah faktor penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Pustakawan Lapo BRA memiliki integritas tinggi untuk

mengembangkan layanan tersebut. Mengembangkan Lapo BRA merupakan kewajiban yang harus segera dilakukan. Pustakawan Lapo BRA telah memiliki disposisi yang baik karena telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Selanjutnya undang-undang tersebut menjelaskan pada pasal 32 bahwa pustakawan sebagai tenaga perpustakaan berkewajiban untuk memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pustakawan memiliki rasa tanggung jawab dan kewajiban yang tinggi untuk mengembangkan Lapo BRA agar lebih baik dan bermanfaat bagi pemustaka terutama penyandang disabilitas tunanetra.

Berdasarkan analisis dapat dijelaskan bahwa disposisi pustakawan Lapo BRA dapat dikatakan baik. Pustakawan memiliki rasa tanggung jawab dan berkewajiban untuk mengembangkan Lapo BRA menjadi lebih baik. Pustakawan berusaha untuk menjadi inisiator agar dapat menjadi tauladan yang baik bagi tenaga perpustakaan lainnya. Pengembangan Lapo BRA diharapkan dapat meningkatkan nama baik lembaga induk yang menaunginya.

d) Struktur Birokrasi

Struktur organisasi merupakan aspek penting yang dapat mempermudah kinerja sebuah organisasi. Struktur organisasi yang baik harus memiliki *Standard Operation Procedure* (SOP) dan fragmentasi tenaga perpustakaan. Lapo BRA memiliki SOP yang dibuat sendiri oleh pustakawan serta tenaga pustakawan lainnya. Pembuatan SOP tersebut agar Lapo BRA memiliki pedoman pelayanan yang baku yang dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Selain memiliki SOP tersendiri, Lapo BRA juga melakukan fragmentasi tenaga perpustakaan atau penyebaran tanggung jawab. Penyebaran tanggung jawab dilakukan dengan cara melakukan rotasi pegawai. Menurut Hormati (2016: 301) rotasi memiliki peranan penting dalam sistem penyelenggaraan kepegawaian dari sebuah organisasi. Lebih lanjut Robbins dalam Hormati (2016: 301) menjelaskan bahwa kekuatan dari rotasi pekerjaan adalah mampu mengurangi kebosanan dan meningkatkan motivasi melalui penganejaragaman kegiatan karyawan.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi pada Lapo BRA baik karena memiliki *Standard Operation Procedure* (SOP) dan melakukan fragmentasi pegawai. Lapo BRA

telah memiliki SOP tersendiri yang dibuat oleh pustakawan beserta tenaga perpustakaan yang disesuaikan dengan kondisi lapangan saat itu. Lapo BRA juga melakukan fragmentasi dengan cara rotasi pegawai. Rotasi pegawai bertujuan agar seluruh tenaga perpustakaan tidak merasa bosan sehingga memiliki motivasi yang lebih tinggi. Rotasi pegawai juga mampu memberikan pengalaman baru dan dapat menambah wawasan dan kemampuan tenaga perpustakaan.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa implementasi Lapo BRA pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang berjalan dengan baik. Implementasi yang merupakan salah satu tahap kebijakan publik dapat diresmikan dan dilaksanakan dengan lancar. Implementasi kebijakan publik pada Lapo BRA baik karena komunikasi antar pegawai yang lancar serta komunikasi dengan masyarakat yang tepat sasaran. Lapo BRA juga didukung oleh sumber daya yang mencukupi seperti sumber daya manusia, fasilitas, dan anggaran yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) kota Malang. Sumber daya manusia yang dimiliki Lapo BRA merupakan pustakawan yang memiliki sikap optimis untuk selalu mengembangkan pelayanannya kepada masyarakat. Selain itu Lapo

BRA juga memiliki struktur birokrasi yang dilengkapi dengan *Standard Operation Procedure* (SOP) dan fragmentasi pegawai yang dapat meningkatkan motivasi tenaga perpustakaan.

2. Tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra pada Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menggunakan model *Empowering 8*

Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka tunanetra dapat dinilai dengan menggunakan model *empowering 8*. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menjadi pelaksana utama dalam meningkatkan literasi informasi. Lapo BRA yang merupakan pelaksana dari kebijakan tentang pemberdayaan disabilitas memiliki tujuan untuk menyediakan layanan khusus agar penyandang disabilitas seperti tunanetra dapat mengakses informasi. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan literasi informasi pemustaka tunanetra. Tingkat literasi informasi penyandang disabilitas tunanetra pada Lapo BRA dapat dinilai dengan menggunakan model *Empowering 8* yang terdiri dari 8 indikator yaitu :

a) Identifikasi

Identifikasi merupakan tahap pertama pada model *empowering* 8 yang berfungsi untuk menentukan sebuah tema sebelum mencari informasi. Lien (2010: 39) menjelaskan agar pencarian informasi efisien, kita perlu mengetahui informasi seperti apa yang perlu dicari, tempat mencari informasi tersebut, serta bagaimana cara mendapatkan informasi tersebut. Menentukan tema sebelum mencari informasi akan mempercepat dalam proses pencarian informasi. Selain itu dengan persiapan terlebih dahulu, pemustaka dapat memilih sumber informasi yang paling relevan dengan kebutuhannya. Pada Lapo BRA, pemustaka tunanetra telah melakukan tahap identifikasi. Pemustaka telah menentukan terlebih dahulu informasi seperti apa yang diinginkan. Selanjutnya mereka menentukan alat untuk mencari informasi tersebut.

Penentuan media atau alat untuk mencari informasi merupakan hal yang penting. Menurut Lien (2010: 40) alat penelusuran ini dapat berupa kartu katalog perpustakaan, jasa pemberian informasi terbaru berdasarkan pada subjek tertentu (*current awareness*), sarana pencari di internet (misalnya mesin pencari seperti : *Google, Yahoo, subject based gateway*, direktori), pangkalan data perpustakaan, pangkalan data komersial, dan lainnya. Pemustaka pada Lapo BRA mencari

informasi dengan menggunakan *talking book*, komputer, dan internet. Namun mereka cenderung menggunakan internet. Internet dipilih karena lebih mudah dan cepat dalam menemukan informasi.

Berdasarkan analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa pemustaka tunanetra pada Lapo BRA telah melakukan tahap identifikasi. Pemustaka pada Lapo BRA telah menentukan tema terlebih dahulu sebelum mencari informasi. Mereka mempersiapkan terlebih dahulu sumber informasi yang akan digunakan. Pemustaka pada Lapo BRA mencari informasi pada sumber informasi menggunakan alat penelusuran berupa internet. Internet sering digunakan karena memiliki *search engine* seperti *Google* dan *Yahoo* yang dapat mempermudah mencari informasi.

b) Menyeleksi

Menyeleksi informasi merupakan tahap untuk memilih sumber informasi. Pemilihan sumber informasi berguna agar proses pencarian informasi lebih mudah dan cepat. Lien (2010: 41) menjelaskan bahwa sumber informasi dapat berupa dokumen (elektronik atau tercetak), lembaga, dan orang. Lapo BRA menyediakan beberapa sumber informasi beserta alat penelusuran informasi yang dapat digunakan.

Pemustaka tunanetra memilih sumber informasi seperti buku *braille*, komputer, dan internet. Keberagaman fasilitas tersebut membuat pemustaka Lapo BRA memiliki banyak pilihan untuk memilih sumber informasi.

Berdasarkan analisis dapat diketahui bahwa pemustaka tunanetra telah melakukan tahap memilih sumber informasi. Pemustaka dapat memilih beragam sumber informasi yang telah disediakan oleh Lapo BRA. Sumber informasi yang paling sering digunakan adalah buku *braille* dan internet. Pemustaka dapat melakukan pencarian di internet dengan menggunakan fasilitas komputer yang telah dilengkapi dengan aplikasi *screen reader* sehingga memudahkan dalam mengakses informasi.

c) **Eksplorasi**

Tahap Eksplorasi merupakan tahap memilih dan menyimpan informasi. Pemustaka tunanetra pada Lapo BRA memilih informasi berdasarkan dengan judul. Judul dapat menjadi kata kunci utama dalam menemukan informasi. Hal itu sesuai dengan pendapat Lien (2010: 42) yang intinya bahwa pencarian informasi dapat melalui kata kunci (*keyword search*), judul, pengarang, penerbit, dan/atau email, dan

sebagainya. Judul dapat menjadi acuan utama dalam mencari informasi karena mempresentasikan isi dari informasi tersebut. Bagi penyandang disabilitas tunanetra hal tersebut sangat memudahkan untuk diingat karena judul lebih singkat, padat, dan jelas dibandingkan harus mengingat keseluruhan informasi.

Selain memilih informasi selanjutnya pada tahap eksplorasi juga terdapat cara menyimpan informasi. Informasi dengan jumlah yang sangat banyak tidak bisa disimpan hanya dengan cara mengingatnya. Lien (2010: 71) berpendapat bahwa kemampuan otak manusia untuk menyimpan informasi terbatas. Informasi perlu disimpan agar dapat dipelajari kembali sehingga membutuhkan media tertentu sebagai alat penyimpanan. Pemustaka pada Lapo BRA menyimpan informasi pada komputer yang telah disediakan maupun pada komputer pribadi seperti laptop. Mereka menyimpan informasi dalam bentuk *soft file* yang sebelumnya diunduh dari internet.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa pemustaka tunanetra pada Lapo BRA melakukan tahap eksplorasi informasi. Mereka memilih informasi berdasarkan judul karena singkat, padat, dan jelas. Selain itu judul telah mencerminkan sebagian besar isi dari

informasi. Selanjutnya pemustaka tunanetra menyimpan informasi pada komputer yang telah disediakan Lapo BRA maupun pada laptop pribadi. Informasi tersebut berbentuk *soft file* yang telah diunduh dari internet. Menyimpan informasi pada komputer dianggap lebih mudah dan praktis.

d) Mengorganisasi

Mengorganisasi informasi merupakan tahap untuk mengolah informasi. Berdasarkan model *empowering* 8 mengolah informasi dapat dilakukan dengan membedakan antara fiksi dan non fiksi serta menyusun informasi tersebut secara logis. Pemustaka penyandang disabilitas pada Lapo BRA membedakan informasi fiksi dan non fiksi dengan cara membacanya. Mereka membaca dengan lebih teliti agar dapat memahami informasi tersebut. Cara mereka membaca dengan membaca ulang bab yang kurang jelas dan memahami perkaliatannya. Membaca merupakan ketrampilan dasar yang menurut Lien (2010: 61) ketrampilan membaca menjadi salah satu hal yang penting. Selanjutnya Lien juga menjelaskan hal ini dilakukan agar kita dapat menemukan

informasi yang tepat dan bermutu, untuk kemudian diintegrasikan dengan karya kita.

Selain mengorganisasi informasi terdapat juga tahap menyusun informasi. Setelah membaca informasi, pemustaka tunanetra menyusun informasi dengan cara membuat ringkasan. Menulis ringkasan menurut Lien (2010:75) berarti menulis pengertian kita tentang gagasan-gagasan utama suatu tulisan yang menjadi sumber informasi (paragraf, artikel, buku, dan sebagainya). Lebih lanjut dijelaskan ringkasan harus mewakili seluruh ide yang ingin disampaikan penulis.

Berdasarkan analisis dapat dijelaskan bahwa pemustaka tunanetra pada Lapo BRA telah mengorganisasi dan menyusun informasi. Mengorganisasi informasi dilakukan dengan cara membaca informasi secara terperinci dan mengulangnya apabila kurang paham. Kemudian mereka menyusun informasi tersebut dalam sebuah ringkasan yang mewakili keseluruhan dari informasi.

e) Membuat

Membuat informasi merupakan tahap untuk menyusun informasi dengan bahasa sendiri dan memperbaiki informasi. Membuat informasi dengan menggunakan bahasa sendiri telah dilakukan oleh pemustaka

penyandang disabilitas pada Lapo BRA. Mereka membuat informasi dengan cara menyusun sebuah ringkasan dengan bahasa sendiri. Selanjutnya mereka mempersingkat isi dari ringkasan tersebut agar mudah untuk dipahami. Cara tersebut sesuai dengan pendapat Lien (2010: 75) bahwa ringkasan lebih panjang dari parafrasa, namun biasanya akan jauh lebih singkat dari pada tulisan aslinya dan sifatnya merupakan *overview* (cara pandang secara keseluruhan) dari sumber informasi.

Tahap selanjutnya setelah membuat informasi adalah memperbaiki atau merevisi informasi. Revisi menurut Lien (2010: 109) pada intinya adalah kita memeriksa sendiri atau meminta bantuan orang lain dari sebuah informasi kemudian memperbaiki informasi tersebut. Hal tersebut telah dilakukan oleh pemustaka penyandang disabilitas pada Lapo BRA. Mereka memperbaiki informasi secara mandiri dan apabila mengalami kesulitan akan mengandalkan orang lain. Orang lain tersebut adalah orang yang lebih tahu seperti guru maupun teman.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa pemustaka tunanetra telah melakukan tahap membuat informasi. Pemustaka tersebut membuat informasi ke dalam bentuk sebuah ringkasan singkat

yang mengandung gagasan pokok informasi. Selanjutnya mereka memeriksa informasi tersebut dengan cara meminta bantuan orang lain maupun secara mandiri dan memperbaiki informasi tersebut.

f) Mempresentasi

Mempresentasikan informasi merupakan tahap membagikan informasi kepada orang lain. Membagikan informasi dapat dilakukan dengan berbagai macam media. Sebelum membagikan informasi, pemustaka tunanetra pada Lapo BRA melakukan persiapan terlebih dahulu. Mereka melakukan persiapan sebelum berbagi informasi kepada orang lain. Selanjutnya pemustaka tersebut berbagi informasi dengan menggunakan media tulis yang berupa catatan yang berisi ringkasan informasi.

Berbagi informasi masih sulit untuk dilakukan oleh sebagian besar tunanetra. Hal tersebut menurut Aziz (2014: 44) bahwa akibat dari keterbatasan rangsangan visual untuk menerima perlakuan orang lain terhadap dirinya, tunanetra mengalami hambatan dalam perkembangan kepribadian dan bersosialisasi dengan orang lain. Keterbatasan tersebut diharapkan dapat diatasi dengan berkunjung ke Lapo BRA.

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa pemustaka tunanetra telah berbagi informasi kepada orang lain. Pemustaka tersebut berbagi informasi menggunakan media catatan yang telah dipersiapkan. Meskipun hal tersebut masih sulit dilakukan, tetapi dengan adanya Lapo BRA diharapkan dapat meningkatkan kemampuan sosialisasi. Oleh karena itu, Lapo BRA dapat menjadi media penghubung antar tunanetra agar lebih terbuka untuk berbagi informasi dengan orang lain.

g) Menilai

Menilai merupakan tahap untuk mengkoreksi dan mengevaluasi hasil pencarian informasi. Informasi perlu dinilai agar mengetahui kebenaran dan kesesuaian informasi tersebut dengan kebutuhan. Menurut Lien (2010: 126) setelah kita memperbaiki isi tulisan mintalah orang lain untuk membacanya. Selanjutnya bila orang lain tidak memahami apa yang kita tulis, maka tulisan itu perlu direvisi. Pemustaka tunanetra pada Lapo BRA telah menerima masukan dari orang lain sebagai bentuk penilaian. Mereka menerima masukan dari orang lain dan juga saling bertukar pendapat.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa pemustaka tunanetra pada Lapo BRA saling menilai hasil pencarian informasi. Para pemustaka tersebut saling menilai informasi dengan cara bertukar pendapat. Jika hasil pencarian informasi masih sulit untuk dipahami oleh orang lain maka informasi tersebut harus diperbaiki. Tujuan dari saling menilai informasi yaitu agar informasi tersebut lebih dipercaya kebenarannya.

h) Mengaplikasi

Mengaplikasi merupakan tahap yang berfungsi untuk menarik pelajaran yang diperoleh dan menerapkannya. Informasi yang telah dikelola dan dipelajari kemudian diterapkan dalam berbagai macam kondisi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lien (2010: 149) bahwa mengaplikasi informasi yaitu menerapkan pelajaran yang dipetik tersebut di berbagai kesempatan yang ada. Pemustaka tunanetra pada Lapo BRA telah mengaplikasi informasi. Mereka mempertimbangkan masukan dari orang lain untuk dipelajari dan memilih yang terbaik bagi mereka. Lien (2010: 148) berpendapat bahwa untuk menarik pelajaran yaitu kita dapat belajar dari masukan dan umpan balik yang diberikan

orang lain, sumber-sumber tertulis yang tersedia dalam bentuk cetak atau dalam dunia maya.

Berdasarkan analisis dapat dijelaskan bahwa pemustaka tunanetra pada Lapo BRA telah mengaplikasi informasi. Mereka mengambil berbagai macam pelajaran berharga dari berbagai sumber informasi maupun dari orang lain. Selanjutnya mereka mempertimbangkan umpan balik tersebut dan menerapkannya di setiap kesempatan.

Tingkat literasi informasi pemustaka tunanetra pada Lapo BRA meningkat. Hal tersebut dikarenakan pemustaka telah melakukan tahapan dari *Empowering 8*. Tahapan itu diawali dengan mengidentifikasi, menyeleksi, eksplorasi, mengorganisasi, membuat, mempresentasi, menilai, dan mengaplikasi. Pemustaka tunanetra dapat melakukan tahapan dari *empowering 8* karena implementasi yang baik dari Lapo BRA yang ada di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Implementasi pada Lapo BRA telah dilaksanakan dengan baik sesuai tujuan pembuatan kebijakan publik. Kebijakan publik tersebut adalah Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Implementasi itu dapat berjalan dengan baik karena didukung oleh komunikasi yang lancar antara tenaga perpustakaan dan masyarakat. Sumber daya manusia yang berasal dari tenaga perpustakaan. Fasilitas lengkap yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka tunanetra. Anggaran yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Malang. Sikap tenaga perpustakaan yang bertanggung jawab terhadap pengembangan Lapo BRA. Struktur birokrasi yang tersusun dengan jelas dan dilengkapi dengan *Standard Operation Procedure* (SOP).

2. Tingkat literasi penyandang tunanetra pada Lapo BRA meningkat. Hal tersebut berdasarkan model literasi informasi *empowering* 8. Model tersebut terdiri atas mengidentifikasi yaitu menentukan tema dan alat penelusuran sebelum mencari informasi. Menyeleksi informasi dengan memilih sumber informasi menggunakan buku *braille* dan internet. Eksplorasi informasi dilakukan dengan cara memilih informasi berdasarkan judul dan menyimpannya dalam bentuk *softfile*. Mengorganisasi informasi yaitu dengan membaca dengan cermat dan membuat ringkasan. Membuat informasi berupa ringkasan singkat yang berisis gagasan pokok serta meminta bantuan orang lain untuk memeriksanya. Mempresentasikan informasi dengan cara berbagi informasi kepada orang lain menggunakan catatan. Menilai informasi dengan saling bertukar pendapat dan memperbaiki bersama-sama. Mengaplikasi informasi yaitu mengambil manfaat dari informasi dan menerapkannya disetiap kesempatan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian saran yang ingin diajukan adalah sebagai berikut :

1. Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang disarankan perlu meningkatkan fasilitas internet. Hal tersebut karena pemustaka membutuhkan untuk mencari informasi secara *online*. Internet pada Lapo BRA perlu menambah *bandwidth* agar pencarian informasi lebih cepat. Lapo BRA perlu menempatkan tenaga perpustakaan khusus sebagai pendamping pemustaka tunanetra. Tujuannya agar mempermudah pemustaka dalam meminta izin penggunaan layanan. Tenaga perpustakaan harus lebih ramah dalam menyambut pemustaka penyandang disabilitas tunanetra. Tenaga perpustakaan juga harus memberikan pelayanan sesuai dengan *Standard Operation Procedure (SOP)*.
2. Lapo BRA disarankan untuk membuat kegiatan khusus untuk semakin meningkatkan literasi informasi penyandang disabilitas tunanetra. Kegiatan khusus tersebut bertujuan agar terdapat sebuah kegiatan teratur. Lapo BRA diharapkan dapat menjadi wadah bagi penyandang disabilitas tunanetra untuk melakukan peningkatan literasi informasi.
3. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang disarankan memberikan layanan khusus tidak hanya untuk penyandang tunanetra tetapi untuk disabilitas lainnya. Disabilitas tersebut seperti tuna rungu,

tuna grahita, dan tuna daksa. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas lainnya untuk mengakses informasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul-Wahab, Solichin. 2012. *Analisis kebijakan : Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Cet 1. Jakarta: Bumi Aksara..
- _____. 2014. *Analisis kebijakan : Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Cet 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- ACRL (Association of College and Research Libraries). 2000. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. Dalam <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/standards.pdf>. Diakses pada 15 Januari 2018.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Cet 1. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Cet 6. Bandung: Alfabeta.
- Aziz, Safrudin. 2014. *Perpustakaan Ramah Difabel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Buletin Jendela. 2014. *Situasi Penyandang Disabilitas*. Indonesia. Kementerian Kesehatan RI.
- Darmono. 2013. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Harahap, Sakti Arifin. 2016. Sistem Layanan dan Informasi Perpustakaan Fakultas pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Al-Kuttab* Vol 3. Dalam [e-journal.perpustakaanstainpsp.net/index.php/alkuttab/article/download/431/pdf_35](http://journal.perpustakaanstainpsp.net/index.php/alkuttab/article/download/431/pdf_35). Diakses pada 25 April 2018.
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah : Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hormati, Theolina. 2016. Pengaruh Budaya Organisasi, Rotasi Pekerjaan Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Tenaga Medis Perawat di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong Provinsi Papua Barat). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* Vol 4 No 2. Dalam

<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=459358>.
Diakses pada 24 April 2018.

Indonesia. 1945. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.

Indonesia. 1997. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 tahun 1997.
Tentang Penyandang Cacat.

Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007
Tentang Perpustakaan.

_____. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008.
Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

_____. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.

_____. 2011. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011
Tentang Pengesahan Convention On The Rights Of Persons With Disabilities
(Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas).

_____. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014.
Tentang Pemerintahan Daerah.

_____. 2014. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang
Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas.

_____. 2016. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016
Tentang Penyandang Disabilitas.

Islamy, M. Irfan. 2003. *Dasar-Dasar Administrasi Publik dan Manajemen Publik*.
Malang: Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana,
Universitas Brawijaya.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online.

Komisi Nasional Hak Asasi Republik Indonesia. 2017. *Rekam Jejak Kontribusi
KOMNAS HAM : Dalam Pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun*

2016 tentang Penyandang Disabilitas. Jakarta: Komisi Nasional Hak Asasi Republik Indonesia.

Lien, Diao Ai, dkk. 2010. Literasi Informasi: 7 Langkah Knowledge Management. Jakarta. Penerbit Universitas Atma Jaya

Miles M. B, Huberman A. M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edition 3. New york: Sage Publication.

Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan: Referensi.

Naibaho, Kalarensi. 2007. Menciptakan Generasi Literat Melalui Perpustakaan. *Jurnal Visi Pustaka* Vol 9 No. 3. Dalam <http://pnri.go.id>.. Diakses pada 05 November 2017.

Perpustakaan Nasional RI. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Perpustakaan Universitas Airlangga. *Layanan Koleksi Khusus*. Dalam http://www.lib.unair.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=1089&Itemid=348&lang=id. Diakses pada 24 April 2018.

PERTUNI (Persatuan Tunanetra Indonesia). Dalam <http://pertuni.idp-europe.org/>. Diakses pada 17 Oktober 2017.

Rahesa, Muhammad Putra. 2016. *Perpustakaan sebagai Literasi Informasi Bagi Masyarakat*. Dalam <http://basipda.bekasikab.go.id/>. Diakses pada 15 Oktober 2017.

Riza, Faizal Ahmad Adhy, Suryadi, dan Agung Suprpto. 2015. Strategi Promosi Perpustakaan Khusus (Studi pada Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol 3 No. 12. Dalam <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1101> . Diakses pada 25 April 2018.

Santoso, S. B., 2010. *Sekolah Alternatif, Mengapa Tidak?*. Yogyakarta: Diva Press.

- Saputra, Gani Gaos. 2007. Peran Perpustakaan Nasional RI Dalam Memasyarakatkan Perpustakaan Sebagai Sarana Mewujudkan Masyarakat Sadar Informasi. *Jurnal Visi Pustaka* Vol. 9 No. 3. Dalam <http://perpusnas.go.id/magazine-detail.php?lang=id&id=8079>. Diakses pada 6 Januari 2018.
- Sattia, Rani. 2012. Meningkatkan Kemampuan Mengenal Huruf Braille Melalui Media Kartu Huruf Anak Tunanetra. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus* Vol 1 No. 3. Dalam <http://portalgaruda.org> . Diakses pada 21 November 2017.
- Septiyantono, Tri. 2014. *Materi pokok literasi informasi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka..
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Somantri, T. S. 2006. *Psikologi Anak Luar Biasa*. Refika Aditama. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet 6. Bandung: Alfabeta..
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet 8. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.
- _____. 2013. Literasi Informasi dan Literasi Digital. Dalam <https://sulistyobasuki.wordpress.com/>. Diakses pada 20 Januari 2018.
- Sutarno. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Panta Rei.
- Yusuf, Pawit. 2013. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.