



Optimalisasi pelayanan pada pemustaka penyandang disabilitas tunanetra di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Yolanda Amalia Hidayat¹, Tine Silvana R.², Elnova Lusiana³

^{1,2}Universitas Padjadjaran

¹yolanda18001@mail.unpad.ac.id, ²tine.silvana@unpad.ac.id, ³elnova.lusiana@unpad.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

15 September 2022

Disetujui :

20 September 2022

Dipublikasikan :

25 September 2022

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai “optimalisasi pelayanan pada pemustaka penyandang disabilitas tunanetra di perpustakaan nasional republik indonesia”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui staf perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka tunanetra, untuk mengetahui fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan nasional ri bagi pemustaka tunanetra, dan untuk mengetahui koleksi yang tersedia untuk pemustaka tunanetra di perpustakaan nasional ri. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi objek penelitian ini yaitu layanan khusus disabilitas dalam membantu disabilitas tunanetra di perpustakaan nasional ri dan subjek penelitian terdiri dari tiga orang narasumber. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan khusus dalam membantu pemustaka tunanetra di perpustakaan nasional ri melibatkan tiga komponen yang terlibat langsung dalam memberikan layanan perpustakaan yaitu staf perpustakaan yang memiliki kualifikasi khusus, fasilitas yang memberikan kenyamanan dan lengkap, serta koleksi yang tersedia berupa buku braille dan buku audio.

Kata Kunci: Layanan perpustakaan; Layanan khusus; Disabilitas tunanetra; Perpustakaan nasional RI

ABSTRACT

This research is about "optimizing services for users with blind disabilities at the national library of the republic of indonesia". The purpose of this research is to determine the library staf in providing services to blind users, to find out the facilities provided by the national library of indonesia for blind users, and to find out the collections available for blind users at the national library of indonesia. The research method used is qualitative with a case study approach. Data collection techniques uses observation, interviews, and documentation. As for the object of this research is the special services in assisting blind disability at the national library of indonesia and the research subjects consisted of three resources. Based on the results of the research, it can be concluded that special services in helping blind users at the national library of indonesia involve three components that are directly involved in providing library services; library staf who have special qualifications, facilities that provide comfort and completeness, and the availability of the collections in the form of braille books and audio books.

Keywords: Library services; Special services; Blind disabilities; National library of Indonesia



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan mendapatkan pelayanan yang sama. Setiap orang memiliki peranan masing-masing dalam kehidupan. Termasuk pada penyandang disabilitas untuk memperoleh pendidikan dan pengetahuan tanpa adanya perlakuan yang berbeda dari pihak manapun. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia menjamin kelangsungan hidup setiap warga negara, termasuk para penyandang disabilitas. Mereka memiliki kedudukan hukum dan hak asasi yang sama sebagai Warga Negara Indonesia serta tidak terpisahkan dari warga negara indonesia. Kesamaan tersebut pun berlaku saat mendapatkan layanan publik. Hal yang dimaksud yaitu memperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Salah satu lembaga dalam memberikan layanan publik diantaranya yaitu perpustakaan.

Pada penelitian ini yang akan menjadi fokus pada layanan disabilitas yaitu disabilitas tunanetra, tunanetra merupakan seseorang yang memiliki kelainan penglihatan dari tingkatan ringan, berat, atau

buta total. Dalam hal ini, penyandang disabilitas tunanetra sangat membutuhkan pendidikan dan akses informasi. Perpustakaan Nasional wajib menyediakan manajemen akses ke informasi yang dapat diakses oleh tunanetra.

Menurut Muhammad Falih Hilmi Nasrulloh dalam skripsi program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran tahun 2019 yang membahas mengenai layanan perpustakaan untuk orang penyandang disabilitas terutama tunanetra. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan dalam membantu disabilitas netra di Balai Literasi Braille Indonesia melibatkan tiga komponen yang terlibat langsung dalam pemberian jasa layanan perpustakaan yaitu staf yang memiliki kualifikasi khusus, fasilitas yang memberikan kenyamanan, kesederhanaan, keamanan bagi pemustaka, disabilitas netra, dan koleksi tersedia berupa huruf braille dan audio. Dilihat berdasarkan penelitian tersebut penulis melihat adanya keselarasan topik pembahasan mengenai layanan perpustakaan, fasilitas, serta koleksi untuk pemustaka penyandang disabilitas tunanetra.

Perpustakaan memiliki kewajiban untuk memperlakukan secara adil dan tanpa adanya diskriminatif, hal tersebut sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 mengenai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 mengenai perpustakaan. Seperti yang sudah dijelaskan di atas, Undang-undang menyebutkan bahwa Standar Nasional Perpustakaan sebagai pedoman penyelenggaraan perpustakaan harus memperhatikan apa yang dibutuhkan pemustaka yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, serta sosial. Dalam memperlakukan secara adil dan tidak diskriminatif itu penting untuk dilakukan apabila dihubungkan dengan mendapatkan hak-hak mereka dalam kehidupan.

Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus karena terdapatnya keunikan pada layanan khusus di Perpustakaan Nasional RI yang membuat peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai layanan khusus tersebut, keunikan yang ada diantaranya para pemustaka disabilitas terutama tunanetra disiapkan atau kata lain dibantu dalam memenuhi kebutuhan layanan secara prima, lalu tidak banyak dari perpustakaan lain selain perpustakaan nasional menyediakan koleksi, fasilitas, serta sarana dan prasarana untuk orang-orang dengan berkebutuhan khusus, terutama pada Perpustakaan Nasional RI menyediakan satu rantai khusus untuk layanan tersebut lengkap dengan semua pelayanan yang disediakan. Tidak hanya itu, setiap pemustaka yang hendak akan menggunakan pelayanan pada layanan khusus tersebut harus menjadi anggota Perpustakaan Nasional RI. Dengan menggunakan metode penelitian pendekatan studi kasus ini membantu peneliti untuk menganalisis lebih dalam mengenai pelayanan yang diberikan kepada pemustaka di layanan khusus Perpustakaan Nasional RI. Penelitian ini pun memiliki beberapa tujuan yaitu untuk mengetahui staf perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka disabilitas tunanetra, mengetahui fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional bagi pemustaka disabilitas tunanetra, dan untuk mengetahui koleksi yang tersedia bagi pemustaka tunanetra.

Dalam Undang-Undang RI No. 43 tahun 2007 Bab 2 Pasal 4 dijelaskan bahwa tujuan perpustakaan adalah untuk memberikan pelayanan kepada pembaca, meningkatkan minat baca, memperluas wawasan dan pengetahuan, serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam Undang-undang yang sama, Pasal 5 ayat ke 3 menjelaskan bahwa penyandang disabilitas atau penyandang disabilitas fisik, emosional, mental, intelektual, dan sosial berhak memperoleh perpustakaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasan layanannya masing-masing. Layaknya perpustakaan nasional, perpustakaan sangat perlu memperhatikan pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas semua staf perpustakaan, tidak terkecuali bagi mereka yang berkebutuhan khusus atau disabilitas. Oleh karena itu, penyediaan layanan, penyediaan fasilitas dan aksesibilitas harus mudah diperoleh dan dipuji oleh pengguna berkebutuhan khusus.

Perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan layanan untuk pengguna dalam berbagai kunjungan informasi. Unsur-unsur layanan, yaitu termasuk keterbukaan, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, efisiensi, ekonomi, keadilan, keadilan dan ketepatan waktu. Perpustakaan merupakan ruangan atau bangunan yang digunakan untuk menyimpan buku atau bahan pustaka lainnya yang diatur dalam suatu sistem tertentu (Sulistyo Basuki, 1993). Menurut fungsinya, perpustakaan seharusnya menjadi lembaga yang berperan sebagai penghubung antara dua dunia yaitu masyarakat sebagai kelompok pengguna perpustakaan dan sumber informasi dalam bentuk cetak maupun non cetak (Qalyubi, 2003). Salah satu bagian penting dalam perpustakaan adalah alasan mendapatkan layanan

adalah karena pada bagian ini terdapat interaksi langsung antara staf perpustakaan dan staf perpustakaan serta staf perpustakaan dengan sistem tertentu.

Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana akses pelayanan perpustakaan yang diberikan. Bagian akses layanan adalah patokan ukur keberhasilan perpustakaan. Jika pengguna dapat memberikan kualitas layanan terbaik, perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan, tetapi di sisi lain, jika kualitas layanan yang diberikan buruk, perpustakaan akan dinilai buruk secara keseluruhan. Sumber informasi yang dimiliki perpustakaan harus terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan informasi, sehingga perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk menjamin setiap koleksi atau koleksinya. memiliki informasi agar pemotakanya dapat memanfaatkannya secara optimal sehingga dapat tercipta proses temu kembali informasi di perpustakaan yang baik. untuk masyarakat umum dan orang berkebutuhan khusus.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan pada bulan Maret 2021 dapat dijelaskan bahwa Perpustakaan Nasional RI atau lebih dikenal dengan nama Perpustakaan Nasional menyediakan koleksi berbagai jenis, serta memberikan layanan berkualitas kepada pengguna. Salah satu koleksi yang disediakan perpustakaan adalah koleksi dalam huruf Braille dan buku audio yang dirancang khusus untuk pengguna tunanetra. Koleksinya sendiri ditempatkan di ruangan khusus yaitu ruangan layanan disabilitas.

Pada perpustakaan Nasional RI di lantai tujuh tersedia ruang untuk layanan pada anak, lansia, serta penyandang disabilitas. Pada ruangan untuk anak, ruang ini dibangun dengan memiliki konsep yang ceria dan menarik, dimulai dari warna dinding, lantai, bangku, meja, serta rak-rak yang ada di layanan anak tersebut. Terdapat sejumlah lukisan di dinding dan pilar ruangan yang menggambarkan cerita dongeng tradisional nusantara. Tidak hanya itu, pada layanan ini menyediakan tempat untuk bermain baik di dalam maupun di luar ruangan. Koleksi bahan pustaka di layanan anak ini cukup lengkap. Seperti ensiklopedia, buku dengan tema agama sampai bahasa. Semua bahan pustaka yang disediakan di layanan ini tidak lupa dilengkapi dengan gambar-gambar yang menarik dan ceria, seperti halnya khas buku anak-anak. Selain buku, media mural yang berisi kisah dongeng dan fabel yang berwarna-warni pun anak-anak bisa dapatkan di layanan ini. Ruangan ini pun dilengkapi dengan panggung kecil yang diletakkan di bagian kanan ruangan agar anak-anak yang berkunjung bisa membagikan ide imajinasinya dengan sesama pengunjung.

Sementara di depan ruangan layanan untuk anak-anak, terdapat ruang pelayanan khusus untuk para lansia dan pengunjung penyandang disabilitas. Ruang layanan ini beroperasi pada waktu hari Senin sampai Jumat pukul 08.30-18.00 WIB dan hari Sabtu sampai Minggu pukul 09.00-16.00 WIB. Para pengunjung di layanan lansia dan disabilitas ini bisa masuk dan menikmati koleksi dan layanan jika sudah memenuhi syarat, syaratnya yaitu dengan menjadi anggota Perpustakaan Nasional RI. Koleksi bahan pustaka berupa buku-buku dengan huruf braille sudah disediakan oleh layanan tersebut untuk para pemustaka tunanetra. Layanan ini juga menyediakan kursi roda yang dikhususkan untuk pengunjung yang membutuhkan. Tidak hanya itu, layanan ini pun menyediakan mesin yang berfungsi untuk memperbesar huruf di buku agar memudahkan para pengunjung lansia yang sulit untuk membaca buku karena tulisan yang dilihat terlalu kecil, menurut salah satu staf di area layanan ini, mesin untuk membantu para lansia ini di pesan khusus dari negara Swedia.

Pada layanan khusus disabilitas yang ada di Perpustakaan Nasional RI memberikan layanan pada semua pemustaka yang memiliki kebutuhan khusus dan termasuk juga para lansia yang berkunjung ke layanan tersebut. Semua kebutuhan khusus dilayani oleh para staf perpustakaan, tidak ada yang ditolak, bahkan yang tidak memiliki kebutuhan khusus meskipun pemustaka yang datang ke layanan tersebut meminta hal-hal yang tidak biasa tetap akan diberikan pelayanan yang optimal. Namun, umumnya di layanan ini karena koleksinya lebih banyak koleksi buku Braille dan buku audio yang dikhususkan untuk tunanetra, tetapi tidak hanya untuk tunanetra saja, layanan ini tetap memberikan layanan kepada pemustaka dengan ketunaan yang lain, seperti tunarungu yang dimana staf perpustakaan dibekali dengan kemampuan berkomunikasi bahasa isyarat, layanan ini pun melayani untuk pemustaka dengan tuna grahita, namun biasanya staf perpustakaan di layanan ini lebih mengarahkan ke layanan anak-anak yang suasana serta koleksinya lebih menarik dari pada di layanan khusus disabilitas ini.

Keberagaman fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional pada layanan disabilitas, Perpustakaan Nasional yang didominasi dengan warna putih ini terdapat kursi roda, alat pembaca buku audio, ruang khusus baca tunanetra, *talking computer*, dan layanan CCTV untuk *low vision*. Pada

layanan khusus ini menyediakan layanan referensi namun tidak seperti layanan referensi pada umumnya, yang dimaksud pada layanan referensi disini adalah jika seorang pemustaka membutuhkan salah satu koleksi monograf yang tidak disediakan pada layanan ini, pemustaka bisa meminta kepada staf perpustakaan dan staf perpustakaan akan mencarinya dan memberikannya kebutuhan buku monograf tersebut ke layanan yang menyediakan bahan koleksi yang dibutuhkan, dan pada layanan khusus ini memberikan semua layanan yang diminta oleh para pemustaka seperti membacakan buku kepada pemustaka. Dan jika di layanan lain tidak tersedia juga maka para staf perpustakaan akan mencatat koleksi tersebut dan akan menawarkan koleksi lain yang hampir sama. Fasilitas-fasilitas tersebut dikhususkan untuk orang-orang dengan gangguan penglihatan. Sarana dan prasarana yang ada di layanan disabilitas ini pun sangat bagus dan nyaman, mulai dari gedung, ruangan, kursi, meja, hingga rak-rak yang tertata rapi untuk koleksi buku terutama buku braille dan buku monograf lainnya. Menyediakan fasilitas gedung yang berkualitas dan nyaman untuk memudahkan pengunjung difabel mengunjungi Perpustakaan Nasional, tetapi kenyataannya tidak seperti yang diharapkan, dimana perpustakaan memiliki staf perpustakaan yang tidak banyak dan pemustaka yang datang pun sedikit.

Koleksi yang disediakan pada layanan lansia dan disabilitas ini pun sudah lengkap, pengunjung bisa memilih dan menggunakan koleksi yang terdiri dari koleksi *audio* atau *talking book* dan koleksi monograf. Untuk koleksi *audio* atau *talking book* pengunjung akan diarahkan oleh staf perpustakaan ke dalam ruangan baca khusus, dan staf perpustakaan akan membantu menyiapkan komputer sebelum digunakan pemustaka. Sama halnya dengan koleksi *audio* atau *talking book*, untuk koleksi monograf jika pengunjung hendak menggunakan koleksi tersebut maka akan diarahkan dan dibantu dengan alat yang disediakan, tugas staf perpustakaan disini ialah membimbing dan mengarahkan pengunjung dalam menggunakan alat bantu tersebut.

Fasilitas pelayanan sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. layanan dan fasilitas perpustakaan yang lengkap dan tepat merupakan syarat yang harus diwujudkan agar layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi penggunaannya. Sebaliknya, pelayanan dan fasilitas dibatasi sulit bagi perpustakaan untuk menjadi yang terbaik, begitu pula harapan juga sulit menunjukkan kepuasan yang tinggi dengan pengguna.

Tidak mudah untuk memberikan layanan yang dapat memuaskan pengguna, dan masalah yang membuat pengguna tidak nyaman sering muncul dalam implementasinya. Oleh karena itu, perencanaan yang matang dan fasilitas yang sesuai diperlukan untuk menghasilkan kepuasan pengguna. Suasana perpustakaan yang nyaman dan damai juga dapat mengawasi konsentrasi belajar pengguna secara terus menerus. Ketersediaan ruang perpustakaan yang representatif dan ketersediaan fasilitas untuk menunjang proses belajar pengguna sangat penting untuk menunjang kepuasan pengguna.

Di zaman serba informasi seperti saat ini, kebutuhan akan suatu informasi kini seolah menjadi hal yang utama dalam berbagai aktivitas masyarakat. Seperti halnya dalam menunjang berbagai pekerjaan, masyarakat kerap kali membutuhkan informasi-informasi yang cepat, tepat, relevan, serta sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Untuk memperoleh informasi yang dicari terdapat beberapa lembaga informasi salah satunya yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan layanan untuk pengguna dalam berbagai kunjungan informasi. Unsur-unsur layanan, yaitu termasuk keterbukaan, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, efisiensi, ekonomi, keadilan, keadilan dan ketepatan waktu.

Di perpustakaan, berbagai layanan biasanya diberikan kepada pengguna perpustakaan. Beberapa jenis layanan di perpustakaan nasional antara lain layanan sirkulasi (pengembalian dan pinjam buku perpustakaan), layanan referensi, layanan anak, layanan multimedia, dan layanan bagi difabel. Layanan disabilitas adalah layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Koleksi dan fasilitas disediakan untuk mendukung pengguna berkebutuhan khusus untuk mengakses informasi sesuai dengan kebutuhannya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dimana peneliti melakukan pencarian secara mendetail terhadap kejadian, proses, program, kegiatan pada satu atau lebih satu orang. erdasarkan (Denzin dan Lincoln dalam Albi Anggito & Johan Setiawan, 2018:7) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan dasar alamiah yang bertujuan untuk mengartikan fenomena yang terjadi serta dilaksanakan dengan jalan yang mengikut sertakan berbagai metode yang ada. Menurut (Erickson dalam Albi Anggito & Johan Setiawan, 2018: 7)

mengatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan untuk menemukan serta menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilaksanakan dan efek dari tindakan yang dilakukan dalam kehidupan.

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Menurut (Creswell, 2010) berpendapat bahwa pendekatan studi kasus adalah salah satu jenis dari penelitian kualitatif, yang mana peneliti melaksanakan pencarian secara mendetail terhadap kejadian, proses, program, kegiatan pada satu atau lebih satu orang. Suatu kasus terjalin oleh waktu dan kegiatan, dan peneliti melakukan pengumpulan data secara mendalam dengan menggunakan beragam proses pengumpulan data dalam waktu yang berhubungan. Menggunakan pendekatan studi kasus dikarenakan untuk mempelajari secara lebih mendalam mengenai latar belakang keadaan saat ini serta interaksi suatu sosial seperti individu, kelompok, instansi, serta masyarakat, pernyataan berikut pendapat dari (Usman & Akbar, 2011).

Peneliti melakukan pengumpulan data secara mendalam dengan menggunakan beragam proses pengumpulan data dalam waktu yang berhubungan. Dengan jenis dan sumber data observasi, wawancara, dan dokumentasi serta metode studi pustaka sebagai metode pengumpulan data. Subjek atau narasumber dari penelitian ini adalah staf perpustakaan pada layanan disabilitas di Perpustakaan Nasional RI dan objek dari penelitian ini adalah layanan khusus disabilitas di Perpustakaan Nasional RI dalam membantu pengunjung penyandang disabilitas tunanetra.

Pengumpulan data penelitian dibagi menjadi dua, data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dan data sekunder didapatkan dari pustaka lainnya. Diawali dengan melakukan wawancara secara langsung dengan para narasumber mengumpulkan data mengenai pelayanan dari para staf perpustakaan di layanan khusus disabilitas dan lansia Perpustakaan RI, mengumpulkan data mengenai fasilitas dan koleksi-koleksi yang tersedia bagi pemustaka tunanetra di layanan khusus disabilitas dan lansia Perpustakaan RI. Selanjutnya pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari sumber literatur lainnya seperti bahan pustaka berbentuk jurnal publikasi dan buku yang membahas mengenai layanan perpustakaan khususnya layanan di perpustakaan nasional untuk selanjutnya dijadikan sebagai bahan pedoman khususnya dalam menentukan teori-teori yang sesuai dengan penelitian serta dengan metode observasi dan wawancara secara diawali dengan mengumpulkan data mengenai layanan khusus pada pemustaka tunanetra dengan mengajukan pertanyaan mengenai layanan khusus pada pemustaka tunanetra di Perpustakaan RI kemudian direspon secara langsung.

Kemudian, data hasil penelitian tersebut di analisis dengan menggunakan metode analisis reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk memisahkan data yang seandainya dibutuhkan guna penelitian yang akan diteliti serta data yang tidak dibutuhkan selama penelitian. Untuk meyakinkan serta fokus akan menghasilkan data sehingga data yang diperoleh sudah benar dan bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya merupakan fungsi dari reduksi data itu sendiri. Setelah melakukan reduksi, selanjutnya melakukan penyajian data, penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya pun bisa berbentuk diagram, matriks, bagan, dan tabel. Peneliti melaksanakan penyajian dan pengelompokan data yang didapatkan guna melihat bagaimana kaitan antara data satu dengan data lainnya. Yang terakhir adalah penarikan kesimpulan, setelah data yang sudah dianalisis, dijabarkan dan diartikan dalam bentuk kata-kata untuk menggambarkan kebenaran yang ada di lapangan, untuk menjawab pertanyaan penelitian yang setelah itu diambil intinya saja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Staf Layanan Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Bagi Pemustaka Disabilitas Tunanetra
Perpustakaan Nasional RI yang terletak di Jalan Medan Merdeka Jakarta Pusat merupakan perpustakaan Nasional yang berarti perpustakaan utama untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat di suatu negara. Menurut (Sulistyo Basuki, 1993: 43) perpustakaan nasional merupakan perpustakaan utama serta yang melayani kebutuhan informasi dari masyarakat yang ada pada suatu negara. Pada perpustakaan nasional ini pun menyediakan berbagai jenis bahan pustaka dan beragam subjek koleksi lainnya, tugas utama dari perpustakaan nasional yaitu melakukan penggabungan serta penyimpanan bahan pustaka tercetak, terekam, tertulis secara lengkap yang terbit di Indonesia maupun luar negeri sebagai aset kebudayaan bangsa secara meluas serta memberikan layanan untuk kemajuan bangsa. perpustakaan nasional pun memiliki berbagai jenis layanan yang disediakan, diantaranya terdapat layanan monograf, layanan referensi, layanan koleksi langka, layanan anak-anak, serta layanan khusus untuk disabilitas dan lansia.

Secara praktik, sesuai dengan prinsip yang dimiliki oleh perpustakaan terdapat tiga kegiatan pokok, pertama yaitu mengumpulkan (*to collect*) informasi-informasi yang sesuai dengan bidang dan misi organisasi serta masyarakat yang dilayaninya. Kedua yaitu memelihara, melestarikan, serta merawat (*to preserve*) semua koleksi perpustakaan supaya tidak rusak dan tetap dalam keadaan yang baik, utuh, dan layak digunakan baik karena waktu dan pemakaian. Yang terakhir yaitu menyediakan dan memberikan (*to make available*) informasi-informasi yang siap diberdayakan semua koleksi yang ada di perpustakaan untuk dipergunakan penggunanya.

Menurut (Istiana, 2014) tugas dari layanan perpustakaan yaitu “Layanan perpustakaan secara umum yaitu memberikan pelayanan, arahan, dan bimbingan supaya pemustaka bisa memanfaatkan fasilitas yang disediakan perpustakaan sebaik mungkin dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang bersifat membimbing agar bisa menggunakan sumber informasi yang perpustakaan sediakan. Layanan yang memiliki sifat mengarahkan pemustaka agar bisa segera mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat dan cepat. Mengarahkan pemustaka pada informasi yang sesuai yang akan bermanfaat bagi pemustaka”.

Staf perpustakaan atau staf perpustakaan merupakan seseorang yang melakukan kegiatan perpustakaan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas Lembaga induknya berdasarkan informasi, ilmu pengetahuan, serta dokumentasi melalui Pendidikan. (Suhernik 2006, 31). Tugas utama seorang staf perpustakaan dalam menjalankan tugasnya yaitu memberikan pelayanan prima kepada pemustaka atau pengguna perpustakaan. Para staf perpustakaan memiliki tanggung jawab pada keberadaan perpustakaan baik secara langsung atau tidak langsung. Layanan khusus disabilitas dan lansia yang berada di Perpustakaan Nasional RI merupakan salah satu dari sekian layanan khusus yang berada di perpustakaan Nasional yang mengkhususkan dirinya dalam pelayanan khusus dan subjek koleksi pada bidang tertentu. Suatu perpustakaan dapat dikatakan berhasil jika layanan yang diberikan sudah maksimal, karena layanan yang diberikan kepada pemustaka merupakan tolak ukur dari berhasilnya Lembaga informasi tersebut. Tujuan dari layanan khusus tersebut untuk memenuhi segala kebutuhan informasi dan bahan pustaka pemustaka penyandang disabilitas terutama tunanetra. Layanan khusus memiliki beberapa fungsi diantaranya sebagai pusat atau sumber informasi untuk pemustaka tunanetra.

Dalam memberikan layanan kepada pemustaka tunanetra pada layanan khusus disabilitas dan lansia ini membutuhkan pelayanan yang prima. Dalam artian sejak awal kedatangan pengunjung tunanetra sampai dengan pulang, segala permintaan dari pemustaka tunanetra dalam memenuhi kebutuhan informasinya harus diberikan semaksimal mungkin. Memberikan pelayanan secara prima dilakukan agar koleksi dapat dimanfaatkan sebaik mungkin oleh pemustaka tunanetra secara efektif dan efisien.

Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka tunanetra berdasarkan ketiga staf perpustakaan mengatakan bahwa untuk memberikan layanan itu tidak memiliki strategi khusus yang diterapkan, yang hanya diterapkan dan dilakukab adalah pelayanan secara prima serta pendampingan secara maksimal. Hal tersebut pun tidak sulit untuk dilakukan jika sudah paham bagaimana cara mendampingi para pemustaka tunanetra. Layanan yang diberikan oleh staf perpustakaan kepada pemustaka adalah pelayanan yang komunikatif, ramah, dan bisa lebih aktif dari pemustaka tunanetra yang berkunjung ke layanan khusus tersebut.

Sistem layanan yang digunakan untuk memberikan layanan kepada pemustaka disabilitas tunanetra adalah sistem layanan terbuka, dimana perpustakaan memberikan kebebasan kepada pemustakanya untuk bisa mengakses dan memiliki sendiri koleksi yang dibutuhkan di rak. Maka dari itu, penataan dan lokasi ruang koleksi harus diperhatikan.

Selama proses pelayanan berlangsung itu dipastikan bahwa staf atau petugas perpustakaan pada layanan khusus tersebut memenuhi semua kebutuhan informasi pemustaka tunanetra, baik dari pelayanan koleksi *audiobook* maupun braille. Staf perpustakaan pun menyediakan layanan alternatif jika suatu saat pelayanan yang disediakan kurang efektif. Layanan alternatif tersebut berupa pengganti atau peminjaman koleksi yang tidak tersedia pada layanan khusus disabilitas dan lansia tersebut ke layanan lainnya. Terutama jika pemustaka membutuhkan bahan pustaka yang tidak tersedia baik dalam bentuk *audiobook* maupun braille, maka dapat mencari dan meminjamnya di layanan lain dalam bentuk buku monograf. Pelayanan lain yang disediakan oleh staf perpustakaan yaitu menjadi *reader* pada buku monograf tersebut ke pemustaka tunanetra. Pada layanan khusus disabilitas di Perpustakaan Nasional RI ini sangat memprioritaskan segala keinginan dari pemustakanya, maka cara kerja para staf

perpustakaan disini pun sangat fleksibel, mengikuti alurnya, dan keinginan dari pemustaka tunanetra namun tetap profesional. Seperti yang dikatakan oleh (E. Rahma, 2018: 2) yang mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu aktivitas teknis yang saat melakukannya diperlukan adanya perencanaan pada penyelenggaraannya.

Standar untuk petugas perpustakaan pada layanan khusus disabilitas diantaranya terdiri dari lebih dari tiga staf perpustakaan. Pada layanan khusus disabilitas dan lansia ini kekurangan tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia (SDM). Total pengunjung pemustaka tunanetra yang datang biasanya bisa mencapai 10 sampai 12 orang. Idealnya akan lebih baik jika staf perpustakaan paling banyak melayani 2- 3 orang agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal, sedangkan pada layanan khusus disabilitas dan lansia hanya memiliki tiga orang petugas.

Kualifikasi seorang staf perpustakaan harus memiliki keterampilan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dari pemustaka, terutama pada petugas yang ada di layanan khusus disabilitas dan lansia tersebut. Dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung tunanetra bahwa para staf perpustakaan di layanan tersebut tidak memiliki strategi khusus yang spesifik, melainkan pelayanan yang khusus diberikan kepada pengunjung tunanetra lebih kepada hal pendampingannya, seperti bagaimana cara mendampingi dengan baik, cara membimbing, menuntun, serta mengarahkan.

Petugas pun harus bisa bekerja secara fleksibel, Jika suatu saat pelayanan yang biasa diberikan mengalami kendala atau dapat dikatakan pelayanan tersebut menjadi tidak efektif maka setiap staf perpustakaan harus bisa menyelesaikannya dengan baik, yang artinya bahwa keadaan seperti itu merupakan suatu keadaan yang situasional.

Hal yang paling penting untuk diperhatikan selama melayani pemustaka tunanetra adalah dalam hal pendampingan seperti bagaimana cara berkomunikasi dan memberikan arahan. Berkomunikasi dengan pemustaka disabilitas tunanetra merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan, karena dibutuhkan adanya interaksi antara pemustaka dengan staf perpustakaan guna mencari tau kebutuhan apa yang sedang dicari oleh pemustaka. Dalam hal berkomunikasi tidak memiliki kesulitan apa pun karena seorang dengan disabilitas tunanetra masih dapat berbicara dengan baik, yang terpenting tetap harus sopan seperti sapa dan salam. Hal lain yang harus diperhatikan saat berkomunikasi adalah nada berbicara, karena seorang dengan penyandang tunanetra lebih sensitif dengan suara, maka saat seorang tunanetra berbicara lebih cenderung keras nadanya dan disarankan lawan bicaranya lebih tegas atau dinaikkan sedikit saja agar bisa dipahami lebih baik.

Untuk menguji keabsahan mengenai staf layanan perpustakaan dalam memberikan layanan bagi pemustaka disabilitas tunanetra pada layanan khusus disabilitas dan lansia di Perpustakaan Nasional RI tersebut peneliti sudah melakukan keabsahan data dengan Teknik triangulasi. Kegiatan triangulasi data pada penelitian ini menggunakan seorang sumber yaitu Pak Amin Suaedi merupakan Penyuluh Sosial Ahli Muda di Balai Literasi Braille Indonesi Abiyoso.

Berdasarkan hasil wawancara triangulasi bahwa Pak Amin menyampaikan hal yang sama bahwa staf perpustakaan yang bertugas di layanan khusus lansia dan disabilitas harus memiliki keterampilan dan pengetahuan mengenai orientasi mobilitas pada pemustaka tunanetra. Bapak Amin selaku Seksi Bimbingan Teknik dan Layanan Literasi Braille dan Penyuluh Sosial Ahli Muda Abiyoso berpendapat bahwa staf yang bertugas di layanan khusus disabilitas terutama pemustaka disabilitas tunanetra harus memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai orientasi mobilitas. Pak Amin mengatakan bahwa staf perpustakaan pada layanan khusus lansia dan disabilitas harus paham bagaimana cara memberikan perlakuan atau pelayanan kepada pemustaka tunanetra melalui orientasi mobilitas, seperti cara menuntun, menunjukkan arah, serta cara menggandeng tangan.

Narasumber pun menambahkan untuk berkomunikasi dengan pemustaka tunanetra itu sama saja seperti berkomunikasi dengan pemustaka non disabilitas, hanya saja sebelum ingin berbicara dengan pemustaka tunanetra baiknya untuk menyentuh pundak agar pemustaka tunanetra itu tahu bahwa kita sedang berkomunikasi dengan mereka.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diketahui bahwa staf perpustakaan yang bertugas pada layanan khusus lansia dan disabilitas Perpustakaan Nasional agar bisa memberikan layanan secara prima kepada pemustaka tunanetra guna memenuhi kebutuhan informasi itu harus memiliki pengetahuan dan keterampilan, seperti dalam orientasi mobilitas, paham akan cara memberikan petunjuk arah, cara membimbing, dan cara menuntun dengan baik dan benar kepada pemustaka tunanetra.

Fasilitas Yang Tersedia Bagi Pemustaka Disabilitas Tunanetra

Fasilitas pada perpustakaan disediakan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengunjung terutama pengunjung disabilitas tunanetra. Setiap fasilitas yang ada pada layanan khusus disabilitas tunanetra ini memiliki fungsinya masing-masing. Perpustakaan dengan fasilitas yang baik maka akan menumbuhkan minat baca siswa dan akan semakin tertarik untuk bisa datang berkunjung ke layanan khusus disabilitas.

Menurut (Leorke, Wyatt, & McQuire, 2018; Micle, 2014; Muthanna & Sang, 2019; Yoon, 2016 dalam R. Niswaty, M. Darwis, D. Andriani, M. Nasrullah, & R. Salam, 2020) Fasilitas perpustakaan merupakan suatu komponen yang sangat penting dalam perpustakaan, karena dengan adanya fasilitas dalam perpustakaan bisa mempermudah dan memberi kelancaran dalam melaksanakan semua kegiatan di perpustakaan. Dapat dikatakan bahwa fasilitas yang baik adalah fasilitas yang dilengkapi dengan beragam fasilitas, alat-alat, dan perlengkapan perpustakaan yang baik, disertai dengan ruangan yang nyaman dan jauh dari kebisingan, dengan hal tersebut maka akan terciptanya suasana yang nyaman bagi para pengunjung perpustakaan.

Fasilitas perpustakaan salah satu aspek yang penting untuk memberikan kemudahan dalam semua kegiatan yang ada di perpustakaan berjalan dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh (Prastowo, 2012: 297) mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan adalah fasilitas yang menjadi penunjang utama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di perpustakaan. Fasilitas yang baik merupakan fasilitas yang menyediakan beragam koleksi bahan pustaka yang lengkap, peralatan perpustakaan yang memadai, serta ruangan memberikan kesan yang nyaman dan jauh dari kebisingan, keadaan tersebut akan melahirkan keadaan yang positif bagi pemustaka.

Pada layanan khusus disabilitas dan lansia ini menyediakan beberapa fasilitas yang memang dikhususkan untuk pemustaka tunanetra seperti fasilitas koleksi buku braille dan *audiobook*, alat pemutar *audiobook* beserta *headset*, komputer berbicara, cctv low vision, bel, ruang baca khusus. Meskipun begitu tidak menutup kemungkinan jika pengunjung lainnya ingin menggunakan fasilitas tersebut karena sistem yang diterapkan pada layanan khusus disabilitas dan lansia ini sistem terbuka maka pengunjung lainnya dapat menggunakan fasilitas tersebut. Namun terdapat dua fasilitas yang sangat dikhususkan untuk pemustaka tunanetra selain dari fasilitas koleksi dan teknologi pendamping seperti *guiding block* dan lift khusus.

Guiding block atau yang biasa disebut dengan pemandu jalan adalah tanda yang dikhususkan untuk para penyandang disabilitas tunanetra. Alat tersebut umumnya terletak di atas lantai yang dapat membantu untuk mengarahkan saat berjalan kearah tempat yang akan dituju. Alat ini umumnya dapat ditemukan di tempat umum seperti trotoar, perpustakaan, serta stasiun kereta api. Sedangkan, Perpustakaan Nasional RI menyediakan juga lift khusus untuk para pemustaka tunanetra. Lift khusus ini hanya tersedia satu dari empat lift yang ada. Lift khusus ini dilengkapi dengan tombol braille untuk memberikan kemudahan bagi pemustaka tunanetra yang ingin menggunakan lift sendiri tanpa pembimbing. Pemustaka tunanetra dapat menggunakan lift VIP yang biasa digunakan oleh kepala perpustakaan dan pejabat-pejabat jika semua lift yang ada sudah penuh, namun untuk mengakses lift VIP tersebut staf perpustakaan harus meminta izin terlebih dahulu.

Pada layanan khusus disabilitas tersebut terdapat fasilitas yang memiliki akses tertutup jika ingin menggunakan, fasilitas tersebut terdiri dari komputer berbicara, cctv low vision, serta *player* untuk *audiobook*. Jika pemustaka ingin menggunakan ketiga fasilitas tersebut harus melalui staf perpustakaan terlebih dahulu karena ketiga fasilitas tersebut membutuhkan bantuan dari staf perpustakaan. Untuk komputer berbicara tersebut terletak di dalam ruangan khusus yang kesehariannya akan dikunci jika tidak digunakan, maka untuk mengakses harus meminta ke staf perpustakaan. Untuk menggunakan cctv low vision itu harus diaktifkan terlebih dahulu dan harus di atur senyaman mungkin, maka dari itu staf perpustakaan akan membantu dalam hal tersebut. Biasanya cctv low vision digunakan saat lansia atau pemustaka tunanetra low vision yang ingin menggunakan koleksi buku monograf, dengan bantuan alat tersebut maka lansia dan pemustaka tunanetra low vision bisa membacanya. Untuk bisa mendengarkan melalui *audiobook* itu pemustaka membutuhkan alat khusus pemutar yang dimana alat tersebut disimpan baik oleh para staf perpustakaan, maka pemustaka harus meminta alat tersebut untuk bisa menggunakan *audiobook*. Untuk mendukung fasilitas yang tersedia di perpustakaan juga turut melengkapi pelayanan dengan akses yang baik serta adanya akses yang memudahkan untuk mencari informasi atau kemudahan dalam operasional koleksi yang ada. Fasilitas yang harus tersedia pada layanan khusus disabilitas tunanetra adalah fasilitas koleksi buku braille dan *audiobook*, pemustaka

akan diberikan katalog dalam bentuk huruf braille oleh staf perpustakaan untuk mencari koleksi bahan pustaka apa yang sedang dicari atau dibutuhkan. Katalog tersebut biasa disebut sebagai daftar buku braille dan daftar *audiobook*.

Setiap perpustakaan pada umumnya pasti memiliki keunikannya masing-masing baik dari segi pelayanan, fasilitas, maupun koleksinya. Berdasarkan hasil observasi fasilitas pada layanan khusus disabilitas dan lansia yang memiliki keunikan yaitu *cctv low vision* dan komputer berbicara. Masih banyak pengunjung lain yang tidak mengetahui mengenai *cctv low vision* dan komputer berbicara yang dimana kedua fasilitas tersebut sangat bermanfaat bagi pemustaka tunanetra. Dimana *cctv low vision* tersebut sangat bermanfaat bukan hanya bagi pemustaka tunanetra namun bermanfaat juga untuk pemustaka lansia yang tidak membawa kacamata baca. Alat *cctv low vision* tersebut unik karena tidak semua perpustakaan memiliki alat tersebut.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang penting dalam menjalankan kegiatan di perpustakaan, tidak hanya dalam mempermudah dalam memenuhi kebutuhan informasi namun bisa juga sebagai penghibur pemustaka, dari rasa terhibur maka terlahirnya rasa senang dan nyaman dari pemustaka, hal tersebut bisa menciptakan rasa ingin kembali ke perpustakaan. Dapat dipastikan bahwa para pemustaka pasti memiliki sarana dan prasarana kesukannya masing-masing. Fasilitas yang menjadi kesukaan pemustaka adalah koleksi *audiobook* dan buku braille karena selain membantu memenuhi kebutuhan informasi, kedua koleksi tersebut sangat menghibur pemustaka. Adapun selain itu fasilitas kesukaan dari pemustaka tunanetra adalah kantin yang ada di Perpustakaan Nasional RI serta *guiding block* yang memiliki fungsi untuk memandu pemustaka ke tempat tujuan.

Sebagai sarana edukatif, perpustakaan dengan layanan khusus disabilitas harus bisa menciptakan ketenangan dan kenyamanan dalam membaca koleksi braille maupun mendengarkan *audiobook* bagi pemustaka. Kenyamanan serta ketenangan dalam suatu ruangan harus benar-benar diperhatikan, sehingga pemustaka tunanetra dapat bergerak secara luas tanpa ada rasa ragu. Semua fasilitas-fasilitas yang disediakan pada layanan khusus disabilitas dan lansia sudah cukup lengkap dan membantu dalam memenuhi kebutuhan informasi setiap pemustaka tunanetra dengan sangat baik. Namun terdapat beberapa hal yang masih dibutuhkan untuk lebih lengkap seperti *scanner* yang akan disambungkan ke komputer berbicara yang berfungsi untuk membaca koleksi monograf.

Untuk menguji keabsahan mengenai fasilitas yang tersedia pada layanan khusus bagi pemustaka disabilitas tunanetra pada layanan khusus disabilitas dan lansia di Perpustakaan Nasional RI tersebut peneliti sudah melakukan keabsahan data dengan Teknik triangulasi. Kegiatan triangulasi data pada penelitian ini menggunakan seorang sumber yaitu Pak Amin Suaedi merupakan Penyuluh Sosial Ahli Muda di Balai Literasi Braille Indonesi Abiyoso.

Berdasarkan hasil wawancara triangulasi bahwa Pak Amin menyampaikan bahwa fasilitas yang tersedia bagi pemustaka disabilitas tunanetra harus lengkap baik dari koleksinya maupun peralatannya dan berguna untuk membantu pemustaka tunanetra dalam mempermudah mengakses informasi. Pak Amin mengatakan bahwa fasilitas untuk layanan disabilitas harus memiliki koleksi buku-buku braille dilengkapi dengan katalog dalam bentuk braille atau dalam bentuk komputer dan komputer berbicara yang sudah dilengkapi dengan aplikasi seperti NVDA. Pak Amin pun menambahkan fasilitas harus disertai dengan aksesibilitas untuk penunjuk arah dan beliau berpendapat jika fasilitas itu baiknya berada di lantai bawah untuk memudahkan pemustaka tunanetra.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas yang tersedia untuk pemustaka disabilitas tunanetra di Layanan Khusus Lansia dan Disabilitas Perpustakaan Nasional dapat dikatakan sudah cukup lengkap yang dimana terdapat fasilitas seperti *cctv low vision*, komputer berbicara, koleksi braille, koleksi *audiobook*, koleksi monograf, alat pemutar *audiobook* yang dilengkapi dengan headset, *guiding block* untuk memudahkan aksesibilitas, serta lift khusus. Fasilitas-fasilitas tersebut disediakan agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal bagi pemustaka tunanetra untuk memenuhi kebutuhan informasi pada layanan khusus tersebut maka yang disediakan fasilitas yang lengkap dan nyaman, serta lengkap dengan aksesibilitas.

Koleksi Yang Tersedia Bagi Pemustaka Disabilitas Tunanetra Secara Umum

Koleksi perpustakaan terdiri dari bahan cetak dan bahan non cetak. Koleksi perpustakaan adalah salah satu komponen yang dimanfaatkan oleh pemustaka selain dari fasilitas. Dimana koleksi merupakan faktor utama dan modal dasar dari sebuah perpustakaan. Menurut (Sinaga, 2007:37 dalam Wince, 2017) mengatakan bahwa koleksi perpustakaan atau *library collection* sebagai keseluruhan

bahan-bahan pustaka yang dipilih serta dikumpulkan oleh suatu perpustakaan dengan cara upaya pembelian, sumbangan, pertukaran, atau membuat sendiri yang bertujuan untuk diberikan dan dimanfaatkan oleh pemustaka. Seluruh koleksi yang ada di perpustakaan sebaiknya diseleksi, diolah, disimpan, dibina dan dikembangkan agar tetap bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sehingga perpustakaan bisa menyediakan jasa pelayanan informasi secara maksimal kepada pemustaka. Koleksi pada perpustakaan merupakan salah satu aspek penting yang bisa mempengaruhi nilai dari perpustakaan. Seperti yang dikatakan oleh (Daryono, 2009) yang mengatakan bahwa, koleksi adalah modal utama bagi suatu perpustakaan, yang berarti koleksi merupakan produk informasi yang akan diberikan kepada pemustaka, jika produk tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan para pemustaka, maka sudah pasti pemustaka satu persatu akan pergi dan tidak memanfaatkannya. Suatu paradigma baru mengatakan bahwa salah satu ciri dalam penilaian utama perpustakaan itu melalui kualitas dari koleksinya.

Pada perpustakaan nasional baiknya menyediakan beragam macam jenis bahan pustaka dalam beragam format yang sesuai dengan kebutuhan informasi dan minat masyarakat. Adapun beberapa jenis koleksi umum yang harus dimiliki perpustakaan nasional, diantaranya Buku (dalam bentuk *hard cover* maupun *soft cover*), surat kabar dan terbitan berkala lain, informasi digital, sarana online database, sarana data CD-ROM, kaset dan CD, DVD, buku audio, buku elektronik, serta poster.

Pada layanan khusus disabilitas menyediakan beberapa koleksi dari buku braille dan *audiobook* yang totalnya sekitar 1,291 eksemplar dan 949 judul untuk *audiobook*. Dan buku braille 5,218 eksemplar dan 3,878 judul. Untuk sistem pengadaan koleksi pada layanan khusus ini biasanya akan dilakukan pembaruan setiap setahun sekali, maka data tersebut untuk bulan November tahun 2021 dan akan diperbarui kembali pada September tahun 2022 mendatang.

Koleksi yang tersedia pada layanan khusus disabilitas dan lansia di Perpustakaan Nasional RI ini menyediakan beberapa koleksi untuk pemustaka tunanetra seperti buku braille dan *audiobook* dengan berbagai subjek dimulai dari buku pengetahuan, novel, biografi, buku keagamaan, koran, dan lainnya. Koleksi tersebut disediakan menyesuaikan kebutuhan dari pemustaka tunanetra itu sendiri. Tidak hanya menyediakan braille dan *audiobook*, namun layanan ini pun menyediakan buku monograf tetapi koleksi tersebut untuk para lansia. Di layanan khusus disabilitas menyediakan beberapa judul buku yang dapat membantu pemustaka tunanetra untuk mencari kebutuhan informasinya.

Koleksi yang memiliki peminat atau sering digunakan oleh pemustaka tunanetra berdasarkan hasil penelitian dengan narasumber yaitu yang menyatakan bahwa koleksi yang menjadi kesukaan para pemustaka tunanetra adalah *audiobook*. Berdasarkan opini beberapa pemustaka tunanetra mereka lebih gemar mendengarkan melalui *audiobook* karena menurut mereka membaca melalui buku braille dapat membuat jari menjadi berat dan Lelah. Namun tidak menutup kemungkinan jika buku braille bukan termasuk kesukaan para pemustaka tunanetra, namun peminatan koleksi tersebut tergantung dari setiap individu masing-masing.

Koleksi yang tersedia baik buku braille maupun *audiobook* dapat dikatakan sudah baik namun tetap belum mencukupi seluruh kebutuhan informasi bagi pemustaka tunanetra. Masih banyak sekali kebutuhan setiap pemustaka tunanetra dan masing-masing individu memiliki perbedaan dalam kebutuhannya. Tidak ada perpustakaan yang benar-benar lengkap koleksinya. Meskipun begitu layanan khusus disabilitas ini untuk pengadaan buku termasuk yang *up to date* terutama pada koleksi novel. Dari semua bahan koleksi yang disediakan pun masih ada beberapa koleksi yang sudah maupun yang belum termanfaatkan dengan baik oleh seluruh pemustaka tunanetra, populasi dari pemustaka tunanetra itu tidak banyak karena masih banyak pemustaka yang tidak mengetahui mengenai layanan khusus disabilitas ini terutama pemustaka tunanetra itu sendiri.

Sebelum pemustaka datang berkunjung ke layanan khusus disabilitas, para pemustaka tunanetra bisa melakukan permintaan ke staf perpustakaan buku apa dengan judul apa yang ingin dibacanya, namun biasanya hal tersebut terjadi jika staf perpustakaan hendak akan menjadi *reader* atau pembaca. Maka dari itu staf perpustakaan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga dapat menjadi pembaca kepada pemustaka tunanetra. Komunikasi yang dibutuhkan adalah komunikasi interpersonal, Komunikasi interpersonal menurut (Muhammad Arni dalam SN Sari dan MR Marajari, 2019: 37) adalah proses pergantian informasi oleh individu dengan individu lain dimana respon satu sama lain dapat langsung diketahui tanpa ada perantara.

Untuk menguji keabsahan mengenai koleksi yang tersedia pada layanan khusus bagi pemustaka disabilitas tunanetra pada layanan khusus disabilitas dan lansia di Perpustakaan Nasional RI tersebut

peneliti sudah melakukan keabsahan data dengan Teknik triangulasi. Kegiatan triangulasi data pada penelitian ini menggunakan seorang sumber yaitu Pak Amin Suaedi merupakan Penyuluh Sosial Ahli Muda di Balai Literasi Braille Indonesi Abiyoso.

Berdasarkan hasil wawancara triangulasi bahwa Pak Amin menyampaikan bahwa koleksi yang dibutuhkan bagi pemustaka disabilitas tunanetra itu tergantung dari kebutuhan masing-masing pemustakanya namun bahan koleksi harus dalam bentuk braille dan audio bagi disabilitas tunanetra. Pak Amin berpendapat bahwa koleksi yang tersedia bagi pemustaka tunanetra harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustakanya dan semua koleksinya wajib dalam bentuk braille dan audio.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diketahui bahwa koleksi yang disediakan untuk pemustaka disabilitas tunanetra di Layanan Khusus Lansia dan Disabilitas Perpustakaan Nasional agar dapat dimanfaatkan secara maksimal bagi pemustaka tunanetra untuk memenuhi kebutuhan harus melaksanakan survey dan mengetahui apa saja kebutuhan-kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh para pemustaka tunanetra dalam bentuk braille dan audio.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan serta pembahasan yang sudah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan focus penelitian ini adalah Staf perpustakaan yang memberikan pelayanan kepada pemustaka disabilitas tunanetra pada Perpustakaan Nasional RI harus memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam hal orientasi mobilitas. Tidak hanya itu, staf perpustakaan memberikan pelayanan secara prima dimulai dari datangnya pemustaka sampai pulang. Staf perpustakaan pun harus paham bagaimana cara untuk memberikan pendampingan yang baik dan benar, paham cara untuk membimbing dan menunjukkan arah bagi pemustaka disabilitas tunanetra. Staf perpustakaan juga harus aktif dalam berinteraksi dengan pemustaka tunanetra, sehingga staf perpustakaan dapat memahami kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka tunanetra.

Fasilitas yang tersedia di layanan khusus disabilitas dan lansia di Perpustakaan Nasional RI harus memiliki sifat yang dapat membantu pemustaka disabilitas tunanetra dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Fasilitas pun harus dilengkapi dengan aksesibilitas jalan bagi pemustaka tunanetra yang dapat membantu untuk mengarahkan jalan saat berkunjung ke layanan khusus disabilitas untuk mencari informasi yang di butuhkan. Pada layanan khusus disabilitas dan lansia Perpustakaan Nasional sudah memiliki fasilitas yang cukup lengkap untuk memudahkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya, diantaranya terdapat fasilitas koleksi buku braille, buku audio dan monograf, pemutar buku audio dilengkapi dengan headset, cctv low vision, komputer berbicara, bel, lift khusus, serta *guiding block*.

Pada layanan khusus disabilitas dan lansia yang terletak di Perpustakaan Nasional RI menyediakan beragam jenis koleksi yang bisa dimanfaatkan oleh pemustaka tunanetra, mulai dari koleksi dalam bentuk braille dan audio untuk pemustaka tunanetra, layanan khusus ini pun dilengkapi dengan koleksi monograf untuk pemustaka lansia. Walaupun layanan khusus ini memiliki jumlah total 1,291 eksemplar dan 949 judul untuk buku audio serta 5,218 eksemplar dan 3,878 judul untuk buku braille, masih dapat dikatakan bahwa koleksi tersebut masih belum mencukupi semua kebutuhan informasi dari para pemustaka tunanetra.

DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito, & Johan Setiawan, 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV Jejak.
- Akbar, P.S. & Usman, H., 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Basuki, S, 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rahma, E., 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Kencana.
- Istiana, Purwani., 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Niswaty, R., Darwis, M., M, D. A., Nasrullah, M., & Salam, R., 2020. Fasilitas Perpustakaan Sebagai Media dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 8(1), 66.<https://doi.org/10.24252/kah.v8i1a7>
- Prastowo, Andi (Ed)., 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Yogyakarta:DIVA Press.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk., 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.
- Suhernik, 2006. Superior Dan Layanan Prima Profesional. *Buletin Perpustakaan. Universitas Airlangga*, 1(2), 30–35.
- Sari, S., & Marajari, M., 2019. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(2), 36-48.
- Wince, E., 2017. Kajian Pentingnya Stock Opname Dalam Pengembangan Koleksi Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan STAIN Curup*.