

## **Layanan Pojok Braille Dalam Meningkatkan Literasi Baca Bagi Disabilitas Netra Di Kota Malang**

**Andi Setiawan<sup>1</sup>, Ruth A Sembiring<sup>2</sup>, Wulan Six Maria<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Brawijaya, Malang

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Brawijaya, Malang

<sup>3</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Brawijaya, Malang

Korespondensi Penulis: Email: [andi.setiawan@ub.ac.id](mailto:andi.setiawan@ub.ac.id).

### ***Abstract***

*The braille corner service in Malang City is caused by the absence of public libraries that provide net disability friendly services to 39 District / City public libraries in East Java. The lack of a variety of Braille books. The unavailability of library services for net disabilities based on technology. The absence of inclusive library services to foster self-confidence for net disabilities. The Malang City Library makes a new service, namely Braille Corner Services. This study analyzes the implementation of innovations that are present to meet the needs of net disability in the field of literacy. The theory used is the Everett M. Rogers Innovation Characteristics. As well as analyzing supporting and inhibiting factors. This study uses descriptive qualitative methods of data collection interviews, observation, and literature. The results of the study show Lapobra's first innovation, the pioneering relative advantage and innovator in providing public library services for net disabilities. Second, compatibility has not been in accordance with the needs of net disabilities today which are available using gadgets and technology. Third, the complexity of governance is complicated, there is no book reference number, it is not equipped with how to use guidelines, and there is no dominant sign along the entry point. Fourth, trialability has never been tested and lacked socialization. The process of socialization by contacting the SLB, the Rehabilitation Institution, the Foundation, and the net disability association. Fifth, innovative observability is only in terms of providing and pioneering services. If it is viewed from the sustainability of innovation, it is still lacking. Innovation in Braille Corner Services was assessed using 5 Innovation Characteristics According to Everett M. Rogers, the results could not meet compatibility and trialability indicators. The inhibiting factors are the risk aversion culture, excessive dependence on high performers, long-term budget plans, administrative barriers. Supporting factors are service systems, institutional capacity, presence and continuity of resources.*

**Keyword : Innovation, Braille Corner Service, and Disability**

### ***Abstrak***

*Layanan pojok braille di Kota Malang disebabkan karena, belum adanya perpustakaan umum yang memberikan pelayanan ramah disabilitas netra pada 39 perpustakaan umum Kabupaten/Kota di Jawa Timur. Minimnya jumlah variasi buku Braille. Belum tersedianya layanan perpustakaan bagi disabilitas netra yang berbasis teknologi. Belum adanya layanan perpustakaan inklusi guna menumbuhkan rasa percaya diri bagi disabilitas netra. Perpustakaan Kota Malang membuat suatu layanan baru yaitu Layanan Pojok Braille. Kajian ini menganalisis tentang pelaksanaan inovasi yang hadir untuk memenuhi kebutuhan disabilitas netra dalam bidang literasi. Teori yang digunakan adalah Karakteristik Inovasi Everett M. Rogers. Serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat. Penelitian ini*

*menggunakan kualitatif deskriptif dengan metode pengambilan data wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan inovasi Lapobra pertama, relative advantage pioner dan inovator dalam penyediaan layanan perpustakaan umum bagi disabilitas netra. Kedua, compatibility belum sesuai dengan kebutuhan disabilitas netra jaman sekarang yang sudah available menggunakan gadget dan teknologi. Ketiga, complexity tata kelola rumit yaitu belum ada nomor referensi buku, tidak dilengkapi panduan how to use, dan belum ada tanda dominan disepanjang jalur masuk. Keempat, trialability tidak pernah melakukan uji coba dan kurang sosialisasi. Proses sosialisasi dengan cara menghubungi SLB, Panti Rehabilitasi, Yayasan, dan paguyuban disabilitas netra. Kelima, observability inovatif hanya dari segi penyediaan dan perintisan layanan. Jika ditinjau dari keberlanjutan inovasinya masih kurang. Inovasi dalam Layanan Pojok Braille dikaji menggunakan 5 Karakteristik Inovasi Menurut Everett M. Rogers maka hasilnya belum bisa memenuhi indikator compatibility dan trialability. Faktor yang menghambat yaitu budaya risk aversion, ketergantungan berlebihan pada high performer, rencana anggaran jangka panjang, hambatan administratif. Faktor yang mendukung yaitu sistem pelayanan, kapasitas kelembagaan, kehadiran dan kesinambungan sumber daya.*

***Kata Kunci: Inovasi, Layanan Pojok Braille, dan Disabilitas Netra***

## **PENDAHULUAN**

Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yaitu Layanan Pojok *Braille* atau disingkat “LAPO BRA” pada tahun 2017. Di mana Inovasi Layanan Pojok *Braille* hadir untuk memenuhi kebutuhan disabilitas netra dalam bidang literasi. Fokus dari penelitian ini yaitu melihat bagaimana pelaksanaan Layanan Pojok *Braille*. Penerapan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan asas-asas kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif, dan keterbukaan, hal itu berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4).

Pemerintah seharusnya mampu melayani kebutuhan seluruh kelompok masyarakat tanpa melihat perbedaan latar belakang, karakteristik, kemampuan, status sosial, dan kondisi. Berdasarkan bunyi dari Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 pasal 19 tentang Persamaan Kesempatan bagi Para Penyandang Disabilitas. Upaya pemenuhan kebutuhan bagi penyandang disabilitas terutama dalam hal pelayanan publik merupakan masalah sosial yang harus diselesaikan dengan rasa kepedulian yang tinggi. Di mana ketersediaan sarana, prasarana dan aksesibilitas yang mendukung disabilitas masih sedikit atau kurang memadai. Alasan yang paling umum terkait permasalahan tidak terpenuhinya aksesibilitas yaitu masih terbatas atau minimnya anggaran. Munculah sebuah klise di mana anggaran lebih diprioritaskan penggunaannya bagi masyarakat umum atau masyarakat normal kebanyakan. Namun, jika mengacu pada Permen PU Nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan, pemerintah mengizinkan adanya penambahan jumlah anggaran sebesar 8% untuk mengakomodasi sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas. Berikut ini adalah jumlah penyandang disabilitas yang ada di Kota Malang pada Tahun 2016.

Dari hasil penelitian Slamet Thohari menyimpulkan bahwa masih banyak fasilitas publik di Kota Malang yang belum ramah bagi penyandang disabilitas atau tidak aksesibel. Penyandang disabilitas pun jarang jumpai di tempat umum. Minimnya fasilitas yang memadai bisa menjadi salah satu penyebabnya. Menariknya lagi untuk kategori lembaga nonpemerintahan contohnya hotel, supermarket, tempat hiburan, restoran, dll yang justru lebih baik dalam mengupayakan fasilitas bagi penyandang disabilitas jika dibandingkan survei yang

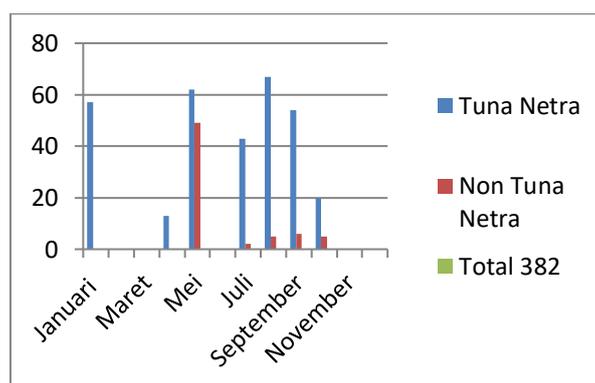
dilakukan di tempat-tempat lembaga pemerintah (Slamet Thohari,2014, Hlm. 30). Minimnya tingkat aksesibilitas dan pelayanan bagi penyandang disabilitas di Kota Malang, maka perlu adanya inovasi pelayanan publik sebagai salah satu upaya pemenuhan hak dan kebutuhan mereka. Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai terobosan-terobosan yang bersumber dari lembaga pemerintah atau ide-ide masyarakat dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan

Layanan Pojok *Braille* merupakan pelayanan publik yang digagas oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Sasaran dari program Lapobra ini adalah seluruh lapisan atau kelompok penyandang disabilitas netra yang ada di Kota Malang. Sebuah layanan yang bergerak di bidang literasi atau kepastakaan. Diresmikan pada 22 Mei 2015. Dicituskan oleh seorang pustakawan. Kota Malang terletak di Provinsi Jawa Timur. Mengapa Kota Malang, karena sebagai kota inklusif yang ramah terhadap kaum disabilitas. Sampai saat ini sudah membenahi diri dengan membangun dan memperbaiki beberapa fasilitas layanan publik untuk menuju kota layak inklusif. Konsep dari kota inklusif sendiri yaitu lingkungan yang mempertimbangkan kebutuhan semua orang termasuk kaum minoritas. Dalam mewujudkan hal itu diperlukan fleksibilitas, kreativitas dan sensitivitas. (LAN, 2010,hlm 25)

Berikut ini dipaparkan jumlah kunjungan tuna netra ke Perpustakaan Umum Kota Malang.

### Grafik 1

Jumlah Pengunjung Layanan Pojok *Braille* Tahun 2017



Sumber: Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang 2018

Permasalahan sebelum adanya inovasi yang dihadapi para penyandang disabilitas dalam memperoleh layanan publik di bidang literasi meliputi pertama, belum adanya perpustakaan umum yang memberikan pelayanan ramah disabilitas netra pada 39 perpustakaan

umum yang ada di kota atau kabupaten yang ada di Povinsi Jawa Timur. Kedua, jumlah variasi buku *Braille* yang tersedia masih terbatas dikarenakan tidak dijual secara bebas atau ketersediaannya tidak mudah didapat. Ketiga, minimnya ketersediaan layanan perpustakaan umum bagi disabilitas yang berbasis teknologi. Keempat, minimnya keberadaan layanan perpustakaan inklusi yang bertujuan untuk menumbuhkan rasa percaya diri bagi penyandang disabilitas. Beberapa permasalahan tersebut menjadi motivasi keberadaan Layanan Pojok *Braille*.

Layanan Pojok *Braille* masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia pada Tahun 2017. Top 99 pelayanan publik digelar oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN dan RB). Acara tersebut menjadi ajang kontestasi Lembaga Kementerian, Lembaga Negara nonKementerian, BUMN, BUMD, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota dan Kabupaten dalam unjuk inovasi di bidang pelayanan publik. Di Indonesia layanan perpustakaan umum yang memiliki layanan khusus untuk tuna netra selain Layanan Pojok *Braille* yaitu pertama, “Belinda” (Blind Corner untuk Anda) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta diresmikan 26 Januari 2017. Kedua ada “*Braille Corner*” di Dinas Perpustakaan dan Arsip Jember yang telah diresmikan pada 15 Maret 2017.

Layanan Pojok *Braille* menjadi inovasi yang kreatif dan inovatif dalam hal:

1. Layanan Pojok *Braille* merupakan yang pertama layanan disabilitas netra yang dibawah inisiasi dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kota di Jawa Timur. Status perpustakaan rujukan disematkan oleh Perpustakaan Nasional kepada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.
2. Fasilitas pendukung telah berbasis teknologi yaitu dengan adanya perangkat *personal computer/PC* lengkap dengan *screen reader*.
3. Tersedianya perangkat *talking book* sebagai sarana alternatif bagi para penyandang disabilitas netra dalam membaca. *Talking book* berfungsi sebagai alat untuk mendengarkan buku yang diceritakan.
4. Untuk mengoptimalkan layanan petugas Layanan Pojok *Braille* telah dibekali dengan keterampilan berupa kemampuan dasar dalam melayani penyandang disabilitas netra.
5. Menggunakan konsep perpustakaan inklusif di mana penempatan ruang layanan berada satu lantai dan terbuka di ruang baca umum dengan tujuan mendorong rasa empati dari masyarakat agar dapat berinteraksi dengan penyandang disabilitas.
6. Menyediakan akomodasi transportasi berupa mobil antar jemput.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut Crosswell metode penelitian kualitatif menuntut peneliti untuk mengambil kesimpulan dari hasil pandangan yang diperoleh dari para partisipan. Dilihat dari prosedur melakukannya, peneliti dapat merumuskan masalah penelitian yang lebih luas dan umum. Data yang terkumpul berupa kata-kata dan kalimat pendapat yang didapat dari para partisipan. Sehingga, langkah selanjutnya peneliti mendeskripsikan dan menganalisis data tersebut secara sistematis. (Bandur, 2016, hlm 24)

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian berfokus pada pelaksanaan program inovasi layanan pojok braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang tahun 2018. Jenis data menggunakan data primer atau data langsung berupa hasil wawancara dan observasi juga menggunakan data sekunder atau data tidak langsung berupa dokumen-dokumen pendukung.

### **Subjek Penelitian**

Teknik penentuan dari informan menggunakan *purposive sampling*. Informan ditentukan secara sengaja atau biasanya dikenal dengan istilah *purposive*. Bertujuan agar peneliti mendapatkan data yang akurat sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. *Purposive* ini adalah pengambilan sumber data dengan beberapa pertimbangan tertentu. Contoh pertimbangan tertentu itu yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti butuhkan. Informan yang digunakan berasal dari Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, komunitas/paguyuban disabilitas netra, instansi pendidikan, mahasiswa, serta pengguna layanan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Pada analisis data memiliki 3 tahap sebagai berikut. Pertama, tahap reduksi yaitu terdapat proses pemilahan data, penyederhanaan data, pengabstrakan, transformasi data kasar yang didapat dari hasil penelitian di lapangan. Kedua, tahap penyajian data yaitu teknik yang dilakukan adalah membuat tabel, grafik, bagan, uraian deskriptif, hubungan antar kategori, dll. Ketiga, tahap penarikan kesimpulan dimana kesimpulan yang kredibel dapat didukung dengan bukti-bukti yang diambil di lapangan, dengan tujuan bahwa nantinya kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah. (Idrus, 2019, hlm 30)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

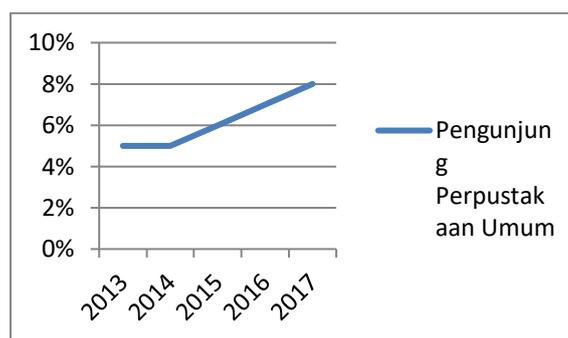
Hasil penelitian yang dilakukan peneliti yaitu mengenai pelaksanaan layanan Pojok *Braille* serta faktor pendukung dan faktor penghambat. Menganalisis pelaksanaannya menggunakan karakteristik inovasi dari Everett M. Rogers yang terdapat 5 indikator yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*.

### 1. *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)

Keunggulan dan keunikan Lapobra merupakan pioner dan inovator dalam penyediaan layanan perpustakaan umum bagi disabilitas netra. Memiliki koleksi buku-buku *braille* yang beragam. Memberikan layanan berbasis teknologi dan informasi. Menyediakan alat *talking book* untuk disabilitas netra yang belum bisa membaca huruf *braille*. Kompetensi SDM Lapobra dalam memberikan layanan bagi disabilitas netra.

**Grafik 5.1**

Prosentase Peningkatan Pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang



Sumber: Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Pada grafik di atas menunjukkan peningkatan jumlah kunjungan di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Terlihat jelas perubahan dari angka 5% di tahun 2014 menuju angka 6%. Meskipun sebelumnya pada tahun 2014 tidak ada peningkatan dari tahun 2013. Peningkatannya naik begitu tajam dan masih belum jelas faktor apa saja yang mempengaruhi perubahan tersebut. Lapobra yang mempengaruhi perubahan tersebut atau bisa jadi faktor lain yang mempengaruhinya.

Lapobra dari segi ekonomi tidak memberikan keuntungan bagi pengguna. Dari segi ekonomi yang diuntungkan adalah perpustakaan sendiri yang mengambil isu disabilitas sebagai sebuah inovasi karena mereka mendapatkan penghargaan sebagai salah satu percontohan perpustakaan rujukan. Maksud dari segi ekonomi hanya bagi pihak perpustakaan saja karena jumlah anggarannya begitu besar. Namun, bagi perpustakaan tidak ada untung rugi

karena melayani masyarakat anggarannya juga milik negara. Jadi perpustakaan tidak mencari keuntungan dari program tersebut. Dengan kata lain melayani masyarakat karena anggarannya dari masyarakat juga.

Keuntungan selanjutnya dirasakan oleh Panti RSBN di Janti dimana mendapatkan fasilitas antar jemput gratis. Panti RSBN mengakui tidak memiliki dana untuk akomodasi, jadi kunjungan ke Lapobra ini merupakan program *outing class* atau bisa dibilang juga masuk pelajaran komputer. Di RSBN sendiri tidak memiliki fasilitas yang cukup untuk kliennya sehingga fasilitas di perpustakaan sangat membantu untuk mendukung berjalannya pembelajaran di RSBN. Manfaatnya juga klien lebih kreatif mencari literatur baru kemudian jika di RSBN tidak ada di Lapobra ada, maka akan menambah pengetahuan baru.

Disabilitas netra dikalangan para pemijat maupun akademisi menurut pengamatan penulis tidak mendapatkan keuntungan dari segi ekonomi, namun lebih kepada hiburan. Hiburan bagi disabilitas netra yang pemula dari RSBN, tapi itu sekali lagi RSBN tidak bisa mewakili seluruh disabilitas netra yang ada untuk mengukurnya. Hal itu tidak bisa dijadikan patokan karena mengambil hanya dari salah satu sampel saja dari seluruh populasi. Sampel dari klien RSBN tidak bisa dijadikan sebagai salah satu hasil kajian menyeluruh bahwa ini hasilnya untuk populasi disabilitas netra di Kota Malang.

Menguntungkan bagi disabilitas netra tipe penggemar *braille*. Mereka terbantu dengan adanya fasilitas di Lapobra. Selain itu juga mengedukasi masyarakat bahwa perpustakaan menyediakan satu *corner* khusus untuk disabilitas netra dan eksistensi masih *braille* ada dalam lingkungan awas. Menguntungkan juga bagi yang memiliki keluarga disabilitas netra agar diarahkan langsung kesana. Dengan tujuan agar mereka tidak minder, sehingga mengetahui dunia luar dan dapat bersosialisasi dengan orang awas. Serta untuk menilai kepedulian masyarakat awas terhadap disabilitas netra. Sebenarnya ada tempat untuk mereka sekedar mencari sumber informasi.

Manfaat lain yang didapat terutama bagi disabilitas netra yang belum mengenal komputer dapat belajar komputer. Komputer yang ada dilengkapi *talk back*, sehingga komputer bisa bersuara. Kemudian, koleksi bukunya bervariasi dan dapat menambah pengetahuan. Jika dikelola dengan baik akan banyak manfaat yang diperoleh.

Sasaran pengguna Lapobra adalah disabilitas netra di seluruh lapisan masyarakat, karena tidak ada target ataupun sasaran khusus. Jadi terlihat target perpustakaan kebanyakan klien dari RSBN. Sedangkan, dari kalangan profesional yang diluar yang sudah mandiri tidak ada.

Kemudian untuk mahasiswa juga tidak mendapatkan referensi, ada sebagian kecil. Namun, jika dikaji secara *holistic* itu masih perlu digali lagi. Jadi untuk manfaatnya sendiri hanya sekedar hiburan atau manfaat non ekonomis.

## **2. Compatibility (Kesesuaian)**

*Braille* jika pada era kurang lebih 90-an cocok. Tapi untuk era saat ini sudah terlambat karena yang dibutuhkan saat ini oleh disabilitas netra adalah teknologi terapan yang bisa diterapkan dalam kehidupan sehari-hari nampaknya kurang.

Dunia *digital* untuk disabilitas netra saat ini ada *digitalisasi*, komputer dan *smartphone* yang bisa di program suara, teknologi suara jika dibandingkan dengan *braille* itu perbandingannya satu dibanding seratus. Kemudian bagaimana apakah disabilitas netra akan kembali ke *braille*. Jawabannya tidak, karena semua disabilitas netra rata-rata sudah ke dunia digital.

*Braille* itu hanya sebagai sarana dasar karena saat ini disabilitas netra sejak adanya teknologi suara mereka seperti melompati dimensi. Maksudnya seperti evolusi jika sebelumnya penyandang disabilitas kesulitan mendapatkan informasi karena keterbatasan penglihatan. Namun, setelah adanya teknologi suara disabilitas netra lebih mudah memperoleh informasi dan mengembangkan bakatnya.

Lapobra saat ini masih belum sesuai dengan kebutuhan penerima khususnya di kalangan akademis. Lapobra tidak dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa khususnya karena tidak efisien, tidak efektif, dan tidak *up to date*. Tidak efisien karena proses administrasinya yang sulit dan koleksi *braille* nya yang masih sedikit. Tidak efektif karena bagi kalangan akademis dimana membutuhkan informasi yang beragam, spesifik dan komprehensif, sedangkan Lapobra belum bisa memenuhi kebutuhan tersebut.

Disabilitas netra dikalangan akademis membutuhkan *digitalisasi*. Sumber-sumber buku cetak yang ada tidak diubah dalam bentuk *braille*. Namun, seharusnya *didigitalisasikan* dalam bentuk *e-book* di *website* karena lebih moderen *longlasting* dan juga tahan lama.

Dapat dikatakan disabilitas netra jaman sekarang mereka sudah tidak terlalu fokus dengan *braille*, mereka sudah ada *laptop* dilengkapi *screen reader* jadi disabilitas netra lebih suka menggunakan *file* dibanding buku *braille*. Kedepanya saat disabilitas netra ke Lapobra tinggal memasukkan kata kunci ke *entry* yang di dalam komputer dan menyediakan buku berbentuk *file*. Itu akan jauh lebih mudah daripada membaca buku *braille* yang susah mencarinya karena harus diraba lagi. Lapobra juga dapat menyediakan *scanner* gratis dan

relawan pembaca.

Disabilitas netra sehari-hari hampir tidak pernah menggunakan *braille*, bukan ketinggalan jaman, sebenarnya hanya porsinya yang kurang tidak sebanyak porsi yang dulu. Untuk *braille* sendiri masih penting tapi tidak sepenting dulu. Sehari-hari *braille* itu dimanfaatkan untuk membaca Al Qur'an *braille*. Jika untuk akses informasi seperti menulis tugas itu sudah tidak penting memakai *braille*, karena sudah digantikan dengan teknologi dengan cara direkam atau diketik menggunakan *laptop* atau digabung keduanya.

### 3. Complexity (Kerumitan)

Pengunjung yang akan mengakses atau menggunakan Lapobra akan dijelaskan sebagai berikut. Bagi disabilitas netra yang hendak berkunjung kesana untuk mengantisipasi, maka penulis menyarankan untuk menelpon dahulu ke perpustakaan. Setelah datang petugas akan menyambut dan menjelaskan berbagai macam sarana dan fasilitas yang disediakan. Berdasarkan hasil wawancara, Lapobra sangat kurang sekali dalam tata kelola *braille system*. Misalnya buku yang kategori satu dengan kategori lainnya tata kelolanya disatu lemari rak. Buku satu dengan yang lainnya tidak sistematis dan tidak ada markah *braille*, misalnya menyediakan buku kategori a kategori b itu tidak ada. Beberapa buku di rak pengguna mencari sendiri dan carut marut. Disabilitas netra pun juga bingung harus mencari buku yang mana. Dugaan kuat penyebab tidak tertata rapi karena ada pengunjung yang setelah membaca, buku diletakkan di tempat sembarangan bukan di tempat yang awal.

Komputer kurang banyak dan menggunakannya pun bergantian. Komputer biasanya dimanfaatkan untuk mengetik dan akses *internet* ujar salah satu pengunjung dari RSBN. Komputer dipasang *password* dan dari segi suara terkadang pengguna merasa kesulitan. Jika dilihat hanya satu dua orang saja yang bisa komputer, dikarenakan tidak mengerti dari segi bahasa. Jumlah komputer ada 4, 1 komputer menggunakan bahasa indonesia suara perempuan dan 3 komputer menggunakan bahasa inggris suara robot. Jadi disabilitas netra yang awam komputer merasa kesulitan dan kurang paham. Pengguna lainnya yang mau belajar jadi terbatas untuk bisa komputer. Selama ini yang memanfaatkan komputer hanya disabilitas netra yang sudah *familiar* dengan komputer. Mengajari pun juga susah karena dari segi suara mereka tidak memahami bahasanya.

Kesulitan selanjutnya yang dihadapi yaitu perpustakaan kurang ramah disabilitas. Misalnya kondisi kamar mandi masih sama seperti umum tidak dipasang pegangan di dindingnya, sementara ini perpustakaan belum bisa memfasilitasi. Selajutnya, lokasi tempatnya

di lantai dua melalui tangga, ketika tempatnya jadi satu dengan umum itu terkadang mereka juga terganggu dengan suara berisik. Disabilitas netra yang hanya mengandalkan telinga, jadi jika ada orang berisik di sekitarnya pasti akan terganggu. Misalnya ada *scanner* yang canggih, namun perpustakaan belum bisa memenuhi itu salah satu kesulitan. Jadi untuk yang belum bisa membaca *braille* diarahkan ke *digital* yaitu mendengarkan *talking book*. Tapi jika sudah bisa *internet* dan *searching* apapun mereka menggunakan komputer.

Kesulitan lain yaitu untuk jalur masuk ke Lapobra ke lantai atas naik beberapa kali, lebih mudah di lantai bawah jadi mudah untuk menuju ke ruangan. Saat ini harus naik tangga dan kesulitan melewati pintu masuknya karena pintu masuk waktu ke ruang membaca itu menggunakan *rolling door* dan bukan pintu otomatis, jadi disabilitas netra kesulitan untuk membuka sendiri.

Kesulitannya seperti tadi intinya tata kelola perpustakaan *braille* itu yang masih sangat kurang. Untuk mewujudkan tata kelola perpustakaan *braille* yang akses dan standard bagi disabilitas netra itu tidak mudah. Diperlukan orang-orang ahli untuk mengelola Lapobra, seperti yang mengetahui bagaimana keadaan di lapangan. Jadi mereka kurang tenaga ahli. Tapi digali lagi mereka mempersiapkan itu mereka sudah bekerja sama dengan pihak BPBI yaitu Abiyoso di Cimahi dan juga untuk komputer bicara dan beberapa alat-alat lain misalnya *audio book* mereka sudah koordinasi dengan Mitra Netra Jakarta.

#### **4. Trialability (Kemampuan Diujicoba)**

Proses sosialisasi dilakukan dengan cara menghubungi beberapa instansi atau sekolah terkait yang memiliki anggota atau klien disabilitas netra. Mereka dihubungi dan diberitahukan bahwa di Perpustakaan Umum Kota Malang sudah hadir sebuah layanan untuk disabilitas netra dan sudah bisa dimanfaatkan. Selain pemberitahuan melalui hal tadi, dilakukan juga peresmian atau sosialisasi dimana saat peresmian para *audience* atau tamu undangan juga bisa mencoba fasilitas-fasilitas yang ada di Lapobra.

Disabilitas netra mengetahui kehadiran Lapobra dari berbagai macam media. Ada yang mengetahui dari media sosial, dari pihak perpustakaan langsung, ada juga yang mendapat informasi dari teman sesama disabilitas netra dan ada juga yang mengetahui dari sekolahnya. RSNB ikut turut mensosialisasikan kepada mantan atau alumni klien dari RSNB. Klien dari RSNB mengetahui dari instruktur mereka. Sedangkan, mahasiswa dan kalangan umum kebanyakan mereka mengetahui dari berita-berita yang ada di internet.

Disabilitas netra yang mendapatkan informasi di *internet* merasa bahwa informasi

mengenai Lapobra dimedia sangat menarik sekali karena menurut informasi dimedia sosial media-media *online* intinya informasinya cukup bagus sekali. Perpustakaan Kota Malang membuat sebuah terobosan terbaru yaitu membuat pojok *braille* biaya yang luar biasa tinggi yaitu mencapai 3 milyar. Melihat isi berita yang seperti itu, para pembaca merasa bahwa Lapobra pasti sangat bagus sekali dan menyediakan berbagai sarana literasi untuk disabilitas netra.

Selain sosialisasi yang kurang, ada beberapa hal-hal diatas tadi yang sudah dijelaskan menjadi faktor-faktor penghambat dan fenomena ini tidak ditangkap oleh pihak perpustakaan. Dengan alasan sulit mengakses disabilitas netra di Malang Raya, pihak perpustakaan menyediakan *braille* tapi mereka tidak mempelajari bagaimana cara disabilitas netra untuk tertarik dan datang kesana untuk membaca *braille* mereka tidak inovatif dalam hal ini. Lapobra sudah ada, seharusnya dioptimalkan dan dirawat lalu disosialisasikan ke disabilitas netra. Kemudian, membuat kegiatan-kegiatan untuk melestarikan *braille*, tetapi selama ini tidak dilakukan.

Para ketua komunitas-komunitas paguyuban disabilitas netra di Kota Malang tidak bisa mengintervensi para anggotanya untuk gemar membaca datang ke perpustakaan atau Lapobra karena latar belakang mereka bukan akademisi. Selain itu, tidak ada rekomendasi dari anggota komunitas yang pernah kesana karena Lapobra dinilai sama seperti membaca menggunakan *smartphone* maupun *laptop*. Kemudian hal yang paling *urgent* yaitu mereka juga berat untuk meninggalkan pekerjaan mereka sebagai tukang pijat.

Proses uji coba sendiri tidak ada sesuai keterangan dari pihak perpustakaan. Jadi Lapobra langsung melaksanakan peresmian *launching* karena segmen *audience* nya itu sudah ada seperti dari RSBN. Alhasil, waktu Lapobra dibuka mereka langsung mengetahui. Setelah proses peresmian ada proses evaluasi dimana perpustakaan menghimpun saran dan pendapat dari disabilitas netra berupa kekurangannya apa saja dan apa lagi yang dibutuhkan kedepannya untuk mendukung berjalannya program. Kemudian dari saran-saran yang sudah dihimpun sebisa mungkin dipenuhi oleh pihak perpustakaan seperti misalnya menambah meja dan rak khusus untuk disabilitas netra. Pada saat peresmian Lapobra dihadiri oleh klien dan instruktur dari RSBN, kementerian, wartawan, Pemda Kota Malang, siswa sekolah, perguruan tinggi, dan komunitas-komunitas atau paguyuban disabilitas netra di Kota Malang.

## **5. Observability (Kemampuan Diamati)**

Definisi inovatif itu wujudnya bukan hanya niatan dan peletakan bata pertama atau

pondasi. Untuk mengetahui temuan ini bisa aplikatif harus diuji. Sesuatu inovatif itu harus diuji terlebih dahulu, ternyata setelah disurvei dan diuji hasilnya tidak dapat menjawab tantangan yang ada didalam realita disabilitas netra yang ada. Indikasi nya mudah saja berapa persen disabilitas netra yang mengakses ke Perpustakaan Lapobra. Dilihat dari daftar absen masuk pengunjung yang ada selama ini dari tahun 2016 yang mengunjungi Lapobra sebagian besar dari RSBN. Dengan kata lain selama ini yang meramaikan Lapobra hanya pengunjung dari RSBN.

Inovasi harus terus menerus dikembangkan bukan hanya diinisiatif kemudian dicetuskan dibuka sudah, kemudian tidak dikembangkan sama saja. Tidak ada inovasi bagi disabilitas netra dengan status lain seperti mahasiswa tidak bisa akses kesana karena tidak ada buku khusus. Seperti *how to use* atau panduan menggunakan alat tidak ada karena tidak semua disabilitas netra bisa dan masih membutuhkan panduan. Misalnya komputer dan *talking book* itu tidak ada panduan menggunakannya.

Saat ini Lapobra sudah berhasil mensosialisasikan tentang disabilitas netra dan literasi. Namun, jika berhasil untuk menciptakan literasi di semua kalangan disabilitas netra itu yang belum. Mahasiswa belum, jangankan mahasiswa disabilitas netra mungkin yang tingkat pendidikannya SMP dan SMA juga tidak mendapatkan manfaat disitu, hanya kelas dasar yang mendapat manfaat. Dikatakan masih mungkin karena saat ini belum ada disabilitas netra dari kalangan siswa SMP atau SMA yang sudah memanfaatkan Lapobra.

Setelah membahas keberhasilan inovasi berikut diulas juga perubahan yang terjadi sejak adanya Lapobra. Perubahan pasti ada perpustakaan lebih dikenal. Sejak ada Lapobra itu lebih dikenal banyak tamu dari luar daerah yang berkunjung ingin membuat atau mereplikasi Lapobra di daerahnya. Segmentasi pengunjung menjadi dua ada pengunjung awas dan disabilitas netra. Secara psikologis petugas bisa melayani pengunjung awas dan disabilitas netra. Petugas mengetahui dan merasakan cara melayani disabilitas netra. Efek dari Lapobra itu ada yang mendapat limpahan inovasi. Seperti yang akan dilombakan yaitu Puskesmas Janti karena disana melihat peluang ada sekolah, sama seperti perpustakaan yang melihat ada peluang. Puskesmas Janti mereka memikirkan inovasi yang ada disana mereka membuat resep *braille* karena ada peluang disana, jadi maksudnya ada yang harus mereka layani jadi mereka bisa menciptakan inovasi itu. Semua itu Puskesmas Janti sendiri yang membuat.

## **Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan Pojok Braille**

### **1. Faktor Pendukung**

a. Sistem Pelayanan

Dari sisi petugas kemampuan untuk melayani pengguna cukup bagus misalnya tata cara menuntun disabilitas netra cukup bagus. Kemudian cara mengarahkannya cukup bagus sebenarnya cukup bagus mereka.

b. Kapasitas Kelembagaan

Kemauan perpustakaan dalam mengembangkan Lapobra itu banyak sekali tapi tangannya cuma beberapa itu yang menghambat. Masih dibutuhkan koordinasi tingkat kota. Jika perpustakaan berjuang sendiri tidak akan bisa. Inovasi Lapobra memiliki banyak program yang ingin diraih kedepannya, namun faktornya itu tidak dapat bekerja sendiri.

c. Kehadiran dan Kestinambungan Sumber Daya

Kehadiran dan kestinambungan sumber daya yaitu sumber daya dibutuhkan untuk melahirkan, menguji, dan menerapkan inovasi. Salah satu agen pendukung yaitu RSBN memiliki peran hanya sebagai pengguna.

## 2. Faktor Penghambat

a. Budaya *Risk Aversion*

Resikonya ruang dan petugas karena kekurangan petugas pelayanan jadi tidak maksimal. Tidak maksimal jadi untuk pengembangan segala macam dan tindakan-tindakan yang diambil untuk mengembangkan Lapobra ini agak lama.

b. Ketergantungan Berlebihan Pada *High Performer*

Jadi dapat dikatakan kinerjanya sudah sukses dipenyediaan layanan. Namun, untuk mengembangkan supaya berdampak masih belum mampu.

c. Rencana Anggaran Jangka Panjang

Perpustakaan berada ditahap pengembangan, maka kesulitan untuk mengembangkan Lapobra. Kemudian, untuk Lapobra rencana kerja awal pada tahun 2014. Rencana kerja yang terakhir pada tahun 2017 perpustakaan sudah membeli 5 *talking book* rencana kerja tahun 2017 perubahan anggaran tahun terakhir. Jadi untuk tahun 2018 tidak ada.

d. Hambatan Administratif

Hambatan administratif ada yaitu jika masuk absen harus dibantu oleh orang awas. Peminjaman buku *braille* untuk dibawa pulang masih belum bisa karena koleksinya masih sedikit, resikonya juga tinggi rawan karena huruf *braille* jika dibawa kemana-mana bisa rusak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan yang dapat diambil, pertama adalah *relative advantage* dimana Lapobra ini tidak menguntungkan dari sisi ekonomi tetapi menguntungkan dari sisi hiburan. Perpustakaan akan rugi jika meninggalkan inovasi ini.

Kedua *compatibility* yaitu Lapobra ini dilihat dari kebutuhan penerima sesuai dengan sebagian masyarakat tapi masih belum sesuai untuk kalangan akademisi yang lebih membutuhkan *digitalisasi* buku.

Ketiga *complexity* yaitu kesulitan yang paling nyata dimana tidak ada nomor referensi untuk buku *braille* dan tidak ada panduan *how to use* untuk penggunaan alat-alat dan fasilitas. Tidak ada tanda dominan disepanjang jalur masuk sehingga disabilitas netra akan tersesat jika keluar masuk sendiri.

Keempat, *triability* yaitu proses sosialisasi pengenalan Lapobra dengan cara menghubungi SLB, Panti Rehabilitasi dan komunitas disabilitas netra yang ada di Kota Malang. Pihak perpustakaan sendiri sudah mengkonfirmasi bahwa Lapobra ini tidak ada proses uji cobanya, jadi langsung *launching*.

Kelima, *observability* yaitu hasil dari inovasi Lapobra ini berhasil dan inovatif dalam tahap perintisan dan pembukaan awal.

Faktor yang mendukung yaitu sistem pelayanan dari sisi petugas cukup bagus. Kapasitas kelembagaan yaitu Perpustakaan Kota Malang sudah berkomitmen dalam mengembangkan Lapobra. Kehadiran dan kesinambungan sumber daya yaitu RSBN sebagai pengguna terbesar masuk kedalam tahap evaluasi.

Faktor yang menghambat yaitu budaya *risk aversion*, resiko ruang dimana masih belum disediakan ruangan Lapobra yang permanen, yang ada saat ini hanya ruangan sementara. Kemudian, ketergantungan berlebihan pada *high performer*, kekurangan pegawai atau SDM yang ahli di bidangnya sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Rencana anggarannya menggunakan jangka panjang dan tidak setiap tahun Lapobra masuk direncana kerja. Hambatan administratif yaitu prosedur administratif untuk akses masuk harus lebih dipermudah.

## **REKOMENDASI**

Rekomendasi berisikan kritik dan saran dari penulis terkait hasil penelitian di lapangan sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk kedepannya. Pertama, Perpustakaan Kota Malang

lebih mengadakan lagi sosialisasi Lapobra melalui kegiatan seperti relawan pembaca ataupun bioskop berbisik agar lebih menarik. Kedua, memberi mereka imbalan sesekali hanya untuk sekedar menarik antusias dan agar mereka paling tidak tahu Lapobra. Ketiga, Perpustakaan menyediakan *digitalisasi* berupa *file* atau *e-book* dari buku-buku awas. Keempat, disarankan memasang *nurse call* di ruang baca Lapobra dengan begitu sewaktu-waktu mereka butuh bantuan petugas bisa langsung datang.

## **Daftar Pustaka**

- Bandur, Agustinus (2016) *Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan NVIVO 11 Plus*. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Gunawan, Imam (2014) *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm.209
- Hanafi, Abdillah (1986) *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*. Cetakan Ke-3. Surabaya: Usaha Nasional.
- Lembaga Administrasi Negara (2009) *Standar Pelayanan Publik: Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN. Edisi Revisi. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Lembaga Administrasi Negara (2010) *Manajemen Pelayanan Inklusif: Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Muhammad, Idrus (2009) *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga..
- Rogers, Everett M (1983) *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press.
- Sugiyono (2009) *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutarno (2008) *1 Abad Kebangkitan Nasional & Kebangkitan Perpustakaan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Yogi (2008) *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.