

Akses Informasi Pemustaka Tunanetra Pada Layanan Koleksi Braille Corner Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Malang

Mafatihul Salma¹, Galuh Indah Zatadini, M.Eng²

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung¹

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung²

mafatihulsalma04@gmail.com¹

galuh.indah@uinsatu.ac.id²

ABSTRACT

*This study aims to examine the information access process for visually impaired library users at the Braille Corner of the Malang City Library and Archives Office. The information-seeking model used is a combination of approaches by Ellis and Kuhlthau and Wilson, which outlines the stages of information-seeking from uncertainty to understanding. The research findings show that visually impaired users visit Braille Corner for various reasons, such as looking for books or simply the desire to read. In the initial stage, they recognize the need for information and begin searching by utilizing various facilities such as Braille books, smart computers, and talking books. If the information they seek is not found, they tend to ask the librarian or request recommendations for other collections. The information-seeking process involves filtering and selecting relevant information, with further interaction between the users and librarians to verify the accuracy of the information. Users express satisfaction and comfort with the services provided, although sometimes physical and psychological conditions can affect their mood when accessing information. However, librarians face challenges related to infrastructure and facilities that are not yet fully disability-friendly, as well as the need for training for new librarians. This study concludes that although users are satisfied with the facilities and services, there are still several challenges related to infrastructure and human resource development that need to be addressed to improve the quality of information services for visually impaired users at Braille Corner, Malang City Library. **Keywords:** information access, visually impaired, Braille Corner, Malang City Library and Archives, information-seeking*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji proses pengaksesan informasi oleh pemustaka tunanetra di Braille Corner Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang. Model pencarian informasi yang digunakan adalah gabungan dari pendekatan Ellis dan Kuhlthau serta Wilson, yang menggambarkan tahapan pencarian informasi mulai dari ketidakpastian hingga pemahaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka tunanetra datang ke Braille Corner dengan tujuan yang beragam, seperti mencari buku atau hanya sekadar keinginan untuk membaca. Pada tahap awal, mereka menyadari kebutuhan informasi dan mulai mencari informasi dengan memanfaatkan berbagai fasilitas seperti buku Braille, komputer pintar, dan talking books. Jika informasi yang dicari tidak ditemukan, pemustaka cenderung bertanya kepada pustakawan atau meminta rekomendasi koleksi lainnya. Proses pencarian informasi melibatkan penyaringan dan pemilihan informasi yang relevan, dengan interaksi lebih lanjut antara

pemustaka dan pustakawan untuk memverifikasi kebenaran informasi. Pemustaka merasa puas dan nyaman dengan layanan yang tersedia, meskipun terkadang kondisi fisik dan psikologis dapat mempengaruhi mood mereka saat

mengakses informasi. Meskipun demikian, pustakawan menghadapi tantangan terkait sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya ramah disabilitas, serta kebutuhan akan pelatihan untuk pustakawan yang baru. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun pemustaka merasa puas dengan fasilitas dan layanan, masih ada beberapa kendala terkait infrastruktur dan pengembangan sumber daya manusia yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi bagi tunanetra di Braille Corner Perpustakaan Kota Malang.

Kata kunci: pengaksesan informasi, tunanetra, Braille Corner, Dinas Perpustakaan dan Arsip, Kota Malang, pencarian informasi

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan tempat untuk menyimpan buku yang terdapat staf berkacamata tebal sebagai penjaga, yang dengan setia dalam menjaga buku dan memberikan kesempatan untuk meminjamnya (Suwarno, 2010). Perpustakaan bertugas untuk memberikan layanan, penyediaan, dan pengelolaan terbaik bagi pemustaka. Di dalam perpustakaan menyediakan berbagai media informasi dan bahan pustaka cetak maupun non cetak. Misalnya buku, skripsi, terbitan berseri, CD-ROM, jurnal elektronik, disket, dan lain sebagainya. Perpustakaan dituntut memenuhi kebutuhan para pemustaka dengan cepat, akurat, kredibel, dan relevan sesuai dengan kebutuhan pemustaka yang sedang dicari. Pada dasarnya pemustaka akan berkunjung di perpustakaan ketika memiliki rasa ketertarikan. Rasa ketertarikan ini akan muncul disaat pemustaka merasa nyaman, puas dengan layanan yang diberikan serta informasi yang mereka butuhkan terpenuhi (Lutfiah, 2022).

Ada berbagai macam kalangan pemustaka yang mengunjungi perpustakaan misalnya guru, dosen, ASN, masyarakat biasa, pelajar, penyandang disabilitas dan lain sebagainya. Dengan adanya berbagai macam kalangan yang mengunjungi perpustakaan, maka perpustakaan sudah semestinya menyediakan bahan pustaka dan fasilitas yang memenuhi untuk semua kalangan tersebut. Perpustakaan juga harus menyediakan sarana prasarana untuk pemustaka yang menyandang disabilitas, karena para penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk mengakses informasi seperti halnya masyarakat lainnya. Namun saat ini masih ada beberapa perpustakaan yang kurang memperhatikan fasilitas serta sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas. Saat ini penggunaan kata disabilitas juga disebut dengan *children with special needs*, dikarenakan adanya pergeseran pandangan masyarakat terhadap anak berkebutuhan khusus. Pandangan baru ini mendukung hak setiap anak luar biasa untuk mendapatkan akses informasi. Dengan adanya kegiatan untuk mengakses informasi ini, pemustaka disabilitas harus belajar bahwa kemampuan dan ketrampilan mereka akan berkembang dengan meningkatkan penggunaan berbagai sumber atau media informasi.

Akses informasi menurut (Depkominfo, 2010) menerangkan bahwa kemudahan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi publik yang dibutuhkan. Kegiatan mengakses informasi yang bergantung pada indra-indra seperti pengecap, pendengaran, dan perabaan,

memungkinkan seseorang untuk mengakses informasi. Sedangkan aksesibilitas informasi pemustaka tuna netra tidak sama dengan pemustaka difabel lainnya atau pemustaka normal (Prasetyawan, 2020). Penyandang disabilitas tunanetra juga memiliki hak yang sama untuk mengakses informasi yang beredar disekitar, khususnya mereka yang tidak memiliki akses untuk fasilitas umum dan sistem pelayanan yang tidak mampu memenuhi kebutuhan mereka. Dalam memenuhi hak para penyandang tuna netra dalam mengakses informasi perlu adanya peran pemerintah dan masyarakat. Penyandang tuna netra saat ini juga telah melakukan usaha agar dapat mengakses informasi untuk membangun diri mereka agar menjadi individu yang dapat diandalkan (Pramudita, 2015).

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang tidak dapat dibendung, penemuan alat dan sistem informasi menjadi lebih cepat sehingga mau tidak mau semua orang harus mengikutinya. Pemenuhan kebutuhan informasi penyandang tuna netra juga dipengaruhi oleh perkembangan era digitalisasi. Seperti teori yang dikemukakan oleh Wilson pada tahun 2000, teori ini menjelaskan tentang perilaku informasi manusia (*Human information behavior*). Dalam teori ini terdapat poin-poin penting yakni perilaku informasi merupakan rangkaian perilaku manusia meliputi (penemuan, pencarian dan pengolahan informasi), manusia berperan sebagai pelaku informasi sekaligus pengguna informasi, timbulnya perilaku informasi didasarkan pada hasrat guna memperoleh informasi sesuai dengan kepentingan, informasi didapat melalui berbagai sumber baik manusia, media tulis ataupun media digital, perilaku informasi manusia dapat berbeda-beda tiap individu tergantung pada kondisi fisik, psikis maupun kemampuan kognitif, tingkatan perilaku informasi meliputi perhatian pasif, pencarian pasif, pencarian aktif, dan pencarian berlanjut. Sebelumnya penyandang tuna netra menggunakan koleksi braille, namun tidak banyak yang dicetak dengan huruf braille. Karena buku braille lebih tebal dan jauh lebih mahal dari pada buku biasa, untuk membelinya cukup mahal. Selain buku braille, media untuk mengakses informasi para penyandang tuna netra saat ini bisa melalui buku bicara atau *talking book*, komputer yang dilengkapi dengan *software* pembaca layar.

Adanya braille corner di layanan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang ini memiliki peran yang penting bagi para penyandang disabilitas tuna netra, dikarenakan pemustaka tuna netra yang mengunjungi perpustakaan tersebut ada cukup banyak. Sehingga adanya layanan braille corner ini sangat membantu para pemustaka tuna netra. Disamping itu perpustakaan umum dan arsip daerah Kota Malang ini juga memiliki fasilitas yang memadahi untuk para pemustaka penyandang disabilitas tuna netra. Dari hasil observasi tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Akses Informasi Pemustaka Tuna Netra Pada Layanan Koleksi Braille Corner Di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami cara pemustaka tunanetra dalam mengakses informasi di layanan koleksi braille Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang serta mengidentifikasi berbagai kendala yang

dihadapi oleh pemustaka tunanetra dalam proses tersebut. Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang berlokasi di Jl. Besar Ijen No. 30A, Oro-oro Dowo, Kecamatan Klojen, Kota Malang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa alasan, antara lain karena perpustakaan ini merupakan satu-satunya perpustakaan di Jawa Timur yang memiliki braille corner, sebagaimana ditemukan dari riset di media sosial. Selain itu, perpustakaan ini memiliki jumlah pengunjung tunanetra yang cukup banyak dan aktif, serta letaknya yang strategis di pusat kota, memudahkan akses masyarakat luas. Fasilitas dan infrastruktur yang disediakan di perpustakaan ini juga dianggap memadai untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Perpustakaan ini pernah menerima penghargaan “Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2017” dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, serta penghargaan WOW Public Service Excellence Award Jawa Timur 2017. Informan yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah pemustaka tunanetra dan pengelola yang ada di Dinperpusip Kota Malang.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini didasarkan pada teori perilaku informasi manusia yang dikemukakan oleh Thomas D. Wilson pada tahun 2000. Wilson menjelaskan perilaku informasi manusia sebagai rangkaian seluruh tingkah laku manusia yang berkaitan dengan penggalian sumber informasi beserta penyalurannya (Lubis et al., 2023). Perilaku ini muncul sebagai akibat dari kebutuhan individu untuk memperoleh informasi guna memahami dan mengatasi tantangan hidup. Faktor fisik, psikologis, dan kemampuan kognitif seseorang sangat mempengaruhi cara mereka mencari, memperoleh, dan mengolah informasi. Sebagai contoh, seseorang yang sehat secara fisik cenderung memiliki perilaku informasi yang berbeda dibandingkan dengan seseorang yang sedang sakit, dan demikian pula orang yang cemas dibandingkan dengan yang merasa bahagia. Selain itu, cara seseorang menginterpretasikan sebuah konsep juga mempengaruhi bagaimana ia memperoleh informasi. Menurut Wilson, perilaku informasi melibatkan berbagai tahap seperti pencarian informasi, pemilihan sumber informasi, serta penggunaan informasi yang telah diperoleh. Dalam proses ini, individu bertindak sebagai pelaku dan pengguna informasi, menggali informasi dari berbagai media, dan mengaitkan informasi tersebut dengan pemahaman yang telah dimiliki. Wilson mengidentifikasi empat tingkatan perilaku pencarian informasi, yaitu perhatian pasif, pencarian pasif, pencarian aktif, dan pencarian berlanjut. Setiap individu dapat memiliki tingkatan yang berbeda-beda tergantung pada kebutuhan dan konteks yang dihadapinya.

Akses informasi adalah proses pencarian dan penelusuran untuk menemukan informasi yang relevan dan bermanfaat. Akses ini menghubungkan berbagai tahapan dalam mencari dan menemukan informasi yang telah diproses dan siap untuk digunakan. Agar informasi dapat diakses secara efektif, kualitasnya harus memenuhi kriteria tertentu, seperti akurasi, ketepatan waktu,

relevansi, dan kelengkapan. Informasi yang akurat adalah informasi yang sesuai dengan fakta dan bebas dari kesalahan. Informasi juga harus tepat waktu, artinya harus tersedia pada saat dibutuhkan. Relevansi menunjukkan bahwa informasi yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pemustaka, sementara kelengkapan berarti informasi harus mencakup semua aspek yang terkait dengan topik yang sedang dicari.

Dalam konteks perpustakaan, pemustaka adalah individu atau kelompok yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, baik itu bahan pustaka maupun layanan lainnya. Pemustaka dapat berasal dari berbagai kalangan, seperti pelajar, mahasiswa, peneliti, atau masyarakat umum. Perpustakaan, yang berfungsi sebagai tempat penyedia informasi, memiliki berbagai definisi menurut para ahli. Secara umum, perpustakaan adalah lembaga yang mengelola koleksi bahan pustaka dan menyediakan layanan informasi kepada masyarakat. Perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat untuk menyimpan dan mengorganisasi bahan bacaan, baik yang berbentuk cetak maupun digital, agar dapat diakses dengan mudah oleh pemustaka. Fungsi perpustakaan meliputi penyimpanan bahan pustaka, pendidikan, penelitian, penyediaan informasi, dan rekreasi. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan memberikan akses informasi kepada masyarakat untuk mendukung kegiatan literasi dan pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, perpustakaan juga berperan dalam penelitian dengan menyediakan koleksi yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk mendukung penelitian mereka.

Perpustakaan dibedakan menjadi beberapa jenis, seperti perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan khusus. Perpustakaan nasional berfungsi sebagai lembaga pemerintah yang mengelola informasi dan literatur di tingkat nasional. Perpustakaan umum, yang didirikan oleh pemerintah daerah atau masyarakat, menyediakan layanan informasi untuk semua kalangan. Perpustakaan sekolah berfokus pada menyediakan sumber informasi yang mendukung kegiatan belajar di sekolah, sedangkan perpustakaan perguruan tinggi mendukung kebutuhan informasi masyarakat akademis. Perpustakaan khusus, yang didirikan oleh lembaga atau perusahaan, menyediakan informasi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut.

Layanan perpustakaan merupakan aktivitas yang melibatkan interaksi antara staf perpustakaan dan pemustaka dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas. Layanan ini mencakup berbagai jenis, seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan audiovisual, layanan bercerita, dan layanan penelusuran literatur. Layanan sirkulasi memungkinkan pemustaka untuk meminjam dan mengembalikan bahan pustaka, sementara layanan referensi menyediakan akses ke koleksi seperti kamus, ensiklopedia, dan buku tahunan. Layanan ruang baca memungkinkan pemustaka membaca koleksi perpustakaan di tempat, sementara layanan audiovisual menyediakan koleksi media seperti film dan video. Layanan bercerita, yang sering diberikan di perpustakaan anak atau sekolah dasar, bertujuan untuk mengedukasi dan menghibur pemustaka. Terakhir,

layanan penelusuran literatur membantu pemustaka dalam mencari literatur terkait topik tertentu, baik di perpustakaan maupun melalui sistem informasi lainnya. Semua layanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara efektif dan efisien.

Tunanetra merujuk pada individu yang mengalami gangguan pada organ mata, yang mempengaruhi kemampuan penglihatan mereka (Wikasanti, 2014). Menurut Soematri, tunanetra adalah orang yang memiliki keterbatasan pada kedua mata, sehingga penglihatannya tidak seperti orang pada umumnya. Tunanetra terbagi menjadi dua jenis: buta total dan low vision (Dewi & Mulyo, 2017). Dalam hal ini, individu yang mengalami gangguan penglihatan mengandalkan indera lain untuk memperoleh informasi melalui objek, orientasi, tekstur, suhu, dan bahan lainnya (Baktara & Setyawan, 2020). Tunanetra memerlukan penanganan khusus untuk menjalani kehidupan sehari-hari, meskipun secara fisik mereka tidak jauh berbeda dengan individu yang memiliki penglihatan normal.

Penyandang tunanetra memiliki karakteristik yang dibagi dalam tiga aspek utama: kognitif, akademik, dan perilaku (Nuwa et al., 2023). Secara kognitif, keterbatasan penglihatan mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menerima informasi, serta berinteraksi dengan lingkungan. Lowenfeld menyatakan bahwa penyandang tunanetra cenderung memiliki keterbatasan dalam memperoleh informasi dan bergerak dengan bebas (Wijaya, 2012). Aspek akademik tunanetra juga terpengaruh, khususnya dalam membaca dan menulis. Penyandang tunanetra total menggunakan huruf braille, sedangkan mereka yang memiliki low vision dapat menggunakan huruf cetak besar (Cahya, 2013). Perilaku penyandang tunanetra juga dipengaruhi oleh keterbatasan penglihatan, yang seringkali menyebabkan mereka menghindari aktivitas yang melibatkan penglihatan, seperti mengenali wajah atau objek pada jarak jauh (Wikasanti, 2014).

Layanan koleksi braille di perpustakaan merupakan salah satu solusi untuk memenuhi kebutuhan informasi penyandang tunanetra. Koleksi ini mencakup buku braille yang terdiri dari karya cetak, karya non-cetak, dan karya elektronik, yang dapat diakses oleh tunanetra untuk memperoleh informasi (Suhendri, 2017). Buku braille memungkinkan penyandang tunanetra untuk membaca dengan meraba huruf timbul yang tercetak di atas kertas braille. Proses ini memanfaatkan tingkat kepekaan ujung jari untuk mengenali huruf dan kata. Selain buku braille, layanan braille corner juga menyediakan berbagai koleksi lain seperti kalkulator bicara, talking book, kertas tulis braille, braille board, komputer, scanner, dan CD audio. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan pemustaka tunanetra dalam mengakses informasi dengan bantuan pustakawan (Dzunurain & Wasisto, 2022).

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, akurat, dan sesuai dengan fakta di lapangan (Moleong, 2005). Penelitian ini mengumpulkan data melalui

teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara yang digunakan adalah semiterstruktur, di mana peneliti mengajukan pertanyaan tertulis dan mendengarkan informasi dari informan (Sugiyono, 2017). Observasi yang dilakukan adalah observasi terus terang, di mana objek penelitian diberi tahu tentang tujuan penelitian sejak awal (Sugiyono, 2017). Dokumentasi digunakan untuk mendukung kredibilitas data melalui foto, tulisan, atau karya lain yang relevan (Sugiyono, 2017).

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1984), yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum dan memilih informasi penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyajian data dilakukan dengan bentuk uraian naratif, menggambarkan data yang diperoleh dari observasi di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah data dianalisis dan dibandingkan dengan teori yang relevan, memastikan kesimpulan yang diambil sah dan kredibel.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggali cara pemustaka tunanetra dalam mengakses informasi di layanan koleksi Braille di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Pemustaka tunanetra, yang memiliki gangguan penglihatan baik total maupun sebagian, memanfaatkan fasilitas khusus yang dirancang untuk memudahkan mereka mengakses informasi, seperti buku Braille, komputer bicara, dan buku audio. Fasilitas-fasilitas ini telah disediakan dengan baik oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi penyandang tunanetra. Berdasarkan wawancara dengan informan, diketahui bahwa perpustakaan menyediakan dua jenis prosedur kunjungan, yakni berkelompok dan individu. Pemustaka yang datang secara berkelompok akan didampingi oleh pendamping dari lembaga atau yayasan terkait, sementara pemustaka yang datang sendiri akan diberikan orientasi oleh petugas perpustakaan untuk mengenal lingkungan dan fasilitas di perpustakaan, seperti ruang komputer dan ruang baca. Penyandang tunanetra diberikan perlakuan khusus, mulai dari orientasi yang dimulai dari pintu masuk, menggunakan guide block sebagai petunjuk arah, hingga bantuan dalam mencari koleksi yang diinginkan.

Selain itu, teknologi khusus juga diterapkan di fasilitas perpustakaan untuk membantu penyandang tunanetra mengakses informasi. Di komputer bicara, perangkat lunak seperti screen reader diinstal untuk membacakan teks di layar, memungkinkan pemustaka tunanetra untuk mengetik, menonton video, atau mengakses informasi secara mandiri. Meskipun demikian, sebagian besar pemustaka tunanetra cenderung lebih sering menggunakan buku Braille untuk mengakses informasi, baik itu buku terkait resep masakan, fakta, atau buku lainnya yang tersedia di perpustakaan. Dalam hal ini, pengunjung juga dapat mengajukan permintaan buku yang belum tersedia. Pihak perpustakaan sangat responsif terhadap kebutuhan tersebut dengan berusaha mencari dan mengajukan koleksi buku baru yang dibutuhkan ke BLB Abiyoso, meskipun pengajuan ini membutuhkan minimal 50-100 judul buku yang diminta.

Untuk meningkatkan ketersediaan layanan informasi, perpustakaan juga melakukan promosi melalui berbagai saluran, seperti media sosial dan komunikasi langsung dengan yayasan atau komunitas tunanetra. Dengan adanya MOU dengan lembaga seperti RSB Janti dan bakti luhur, pemustaka tunanetra diberi akses yang lebih mudah, termasuk fasilitas antar-jemput dan pemandu selama kunjungan. Pemustaka tunanetra juga memanfaatkan berbagai metode untuk mengingat informasi yang mereka peroleh dari koleksi Braille, seperti membaca berulang kali, menggunakan fasilitas yang ada, atau mengingat informasi yang telah diberikan. Selain itu, mereka juga aktif bertanya kepada pustakawan mengenai koleksi terbaru di Braille Corner, yang memungkinkan mereka untuk menemukan buku-buku yang mereka butuhkan atau yang baru tersedia.

Secara keseluruhan, perpustakaan Kota Malang telah berupaya menyediakan fasilitas yang inklusif dan aksesibel bagi pemustaka tunanetra. Dengan adanya fasilitas yang memadai, prosedur yang mendukung, serta teknologi khusus yang diterapkan, pemustaka tunanetra dapat mengakses informasi secara lebih mudah dan efektif. Dukungan dari pustakawan dalam membantu pemustaka menemukan koleksi yang dibutuhkan dan memberikan orientasi yang memadai juga sangat berperan dalam memperlancar proses akses informasi di perpustakaan.

Akses koleksi Braille di Perpustakaan Kota Malang memang memiliki tantangan tersendiri yang tidak hanya dirasakan oleh pemustaka, tetapi juga oleh pustakawan. Meskipun pemustaka umumnya merasa puas dengan fasilitas Braille yang ada, beberapa kendala tetap muncul. Salah satu kendala yang dihadapi oleh pemustaka adalah rasa canggung saat berinteraksi dengan pendamping, meskipun ini tidak dialami oleh semua pemustaka. Beberapa pemustaka lainnya mengungkapkan bahwa mereka tidak merasakan kendala apa pun dan justru merasa nyaman serta dimudahkan oleh adanya layanan Braille, yang memungkinkan mereka mengakses informasi dengan lebih baik.

Pemustaka juga menyoroti pengaruh kondisi fisik dan psikologis mereka dalam mengakses informasi. Beberapa informan mengakui bahwa kondisi fisik dan psikologis mereka bisa mempengaruhi keinginan dan kenyamanan mereka dalam mengakses layanan di perpustakaan. Jika mereka sedang dalam kondisi yang baik, mereka merasa sangat nyaman dan menikmati fasilitas yang ada, namun jika kondisi mereka tidak mendukung, seperti kurangnya motivasi atau mood yang buruk, mereka merasa malas untuk datang ke perpustakaan.

Di sisi pustakawan, tantangan utama lebih berkaitan dengan sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia (SDM). Pustakawan mengungkapkan bahwa perpustakaan sudah beberapa kali pindah ruangan dan belum sepenuhnya mampu menyediakan fasilitas pendukung, seperti toilet khusus disabilitas atau petunjuk arah yang lebih memadai. Selain itu, lokasi perpustakaan yang terletak cukup jauh juga menjadi kendala bagi penyandang tunanetra. Tantangan lainnya adalah terkait pelatihan bagi pustakawan, di mana banyak staf yang sudah pensiun dan belum ada pelatihan baru untuk menangani pemustaka tunanetra. Hal

ini menyebabkan staf yang baru merasa kesulitan ketika harus menangani pemustaka tunanetra tanpa pelatihan yang memadai. Secara keseluruhan, meskipun pemustaka merasa dimudahkan oleh fasilitas yang ada, tantangan dan kendala yang dihadapi oleh perpustakaan lebih banyak terkait dengan masalah infrastruktur dan pelatihan SDM. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah ada upaya yang baik dalam menyediakan layanan, masih ada ruang untuk perbaikan agar layanan lebih optimal dan inklusif bagi penyandang tunanetra.

Pada bagian ini, peneliti memaparkan hasil penelitian terkait pengaksesan informasi oleh pemustaka tunanetra di Braille Corner Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang dengan mengacu pada model pencarian informasi yang dikemukakan oleh Ellis dan Khulthau yang digabungkan dengan pendekatan Wilson. Proses pencarian informasi dimulai dengan ketidakpastian dan berakhir dengan pemahaman. Tahap pertama, **initiation**, terjadi ketika pemustaka menyadari adanya masalah yang tidak bisa diselesaikan sendiri karena kekurangan pengetahuan, sehingga mereka merasa perlu mencari informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka datang ke Braille Corner dengan tujuan yang berbeda-beda, seperti mencari buku atau hanya sekadar keinginan untuk membaca. Pada tahap kedua, **Selection/Exploration**, pemustaka mulai merasa penasaran dan melakukan pencarian informasi yang lebih mendalam, menggunakan berbagai fasilitas yang tersedia seperti buku Braille, komputer pintar, dan talking books. Jika informasi yang dicari tidak ditemukan, mereka akan bertanya kepada pustakawan atau meminta rekomendasi koleksi lain. Pemustaka juga mencari informasi dari berbagai sumber, menandakan adanya proses strukturisasi informasi yang mereka lakukan.

Selanjutnya, pada tahap ketiga, **Formulation**, kepercayaan pemustaka meningkat dan mereka mulai fokus pada informasi yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan mereka. Pemustaka akan lebih selektif dalam memilih dan menyaring informasi yang relevan, sering kali dengan membaca ulang buku atau meminta pustakawan untuk menjelaskan lebih lanjut. Pada tahap keempat, **Collection**, interaksi pemustaka dengan sumber informasi menjadi lebih efektif dan efisien. Pemustaka sering meminta bantuan pustakawan untuk mengakses atau mengklarifikasi informasi, serta memverifikasi ketepatan informasi yang mereka temukan. Tahap terakhir, **Presentation**, menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dan yakin bahwa informasi yang mereka cari sudah ditemukan dengan jelas. Sebagian besar pemustaka merasa nyaman dengan layanan di Braille Corner, bahkan mengunjungi perpustakaan secara rutin setiap minggu karena merasa informasi yang mereka butuhkan telah tersedia dengan baik.

Meskipun pemustaka pada umumnya merasa puas, ada beberapa kendala yang dihadapi, seperti rasa canggung saat berinteraksi dengan pendamping, serta kondisi fisik dan psikologis yang kadang memengaruhi mood mereka dalam mengakses layanan. Sementara itu, pustakawan menghadapi tantangan terkait sarana dan prasarana, seperti kurangnya fasilitas khusus untuk disabilitas, seperti toilet yang ramah disabilitas atau petunjuk arah dengan tombol yang memadai. Selain itu, masalah terkait SDM juga dihadapi, seperti pergantian pustakawan

yang menyebabkan sebagian pustakawan yang telah terlatih pensiun dan belum ada pelatihan baru untuk pustakawan yang lebih muda. Meskipun demikian, secara keseluruhan, meski pemustaka merasa nyaman dengan fasilitas yang ada, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal infrastruktur dan pelatihan pustakawan, untuk memastikan layanan yang lebih optimal dan inklusif bagi penyandang tunanetra di Braille Corner Perpustakaan Kota Malang.

E. KESIMPULAN

Pengaksesan informasi penyandang tunanetra dan orang dengan penglihatan normal memiliki perbedaan. Braille corner di sebuah perpustakaan merupakan layanan yang dapat membantu kemudahan bagi penyandang tunanetra untuk mengakses informasi. Cara pengaksesan informasi bagi tunanetra di perpustakaan Kota Malang diawali dengan adanya orientasi bagi pemustaka yang belum pernah berkunjung. Perpustakaan menyediakan berbagai fasilitas kemudahan untuk penyandang tunanetra memasuki perpustakaan seperti guide block. Koleksi braille di perpustakaan yang diperlukan juga cukup lengkap seperti tersedianya buku braille, computer pintar, talking book, screen reader, cd, dan lain sebagainya. Dalam mengakses informasi di perpustakaan ada beberapa tahapan yakni inittiation (starting), selection/eksploration (chaining, browsing, monitoring), formulation (differentiating), collection (extracting, verifying), dan presentation (ending).

Kendala atau tantangan dalam mengakses informasi tidak terlalu dirasakan oleh pemustaka, mereka mengungkapkan jika sudah merasa puas dan nyaman terkait layanan akses layanan informasi dan fasilitas yang tersedia di braille corner perpustakaan. Kendala atau tantangan justru dirasakan oleh pustakawan yakni kurang memadainya sarana dan prasarana terkait ruangan dan petunjuk arah dalam bentuk tombol. Selain itu, kendala SDM yang menghandle penyandang tunanetra yang dahulu mengikuti pelatihan sudah banyak yang pensiun, sedangkan untuk pustakawan baru belum ada pelatihan lagi.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, C., Ardyawin, I., & Rasyid, S. (2023). Komparasi Arsip Dan Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(1), 1–12. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/index>
- Annisa, H., Susilana, R., & Hidayat Margana, H. (2015). *Efektivitas Program Pendidikan Pemustaka untuk Meningkatkan Kemandirian Pemustaka Tunanetra dalam Pemanfaatan Perpustakaan (Studi Eksperimen di Perpustakaan Braille Balai Penerbitan Braille Indonesia (BPBI) Abiyoso Bandung)*. 2(1), 34–45.
- Ariyanti, D. S. (2015). Perilaku pencarian informasi pemustaka tunanetra pada perpustakaan sekolah luar biasa pembina tingkat Nasional Jakarta.
- Aziz, S. (2014). *Perpustakaan Ramah Difabel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Azwar, M. (2018). *Kerangka Dasar Sitem Informasi Manajemen Bagian I*. Jakarta: Pustaka Binamas Pressindo.
- Baktara, D. I., & Setyawan, W. (2020). Fasilitas Pendidikan Bagi Anak Tunanetra dengan Pendekatan Indera. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 9(2), 1–6. <https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i2.54801>
- Basuki, S. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Buwana, R. W. (2021). *Analisis Penerapan Layanan Penelusuran Informasi Berbasis Media Sosial Telegram “ Sapa Pustakawan Online ” di Perpustakaan IAIN Kudus*. 1–8.
- C.Bartee, T. (2016). *Dasar Komputer Digital*. Jakarta: Erlangga.
- Cahya, L. S. (2013). *Buku Anak Untuk ABK*. Yogyakarta: Relasi Inti Media.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo.
- Depkominfo. (2010). Menkominfo. *Menkominfo*, 1–31.
- Dewi, D. S., & Mulyo, M. (2017). Psychological Well Being Pada Siswa Tunanetra. *Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Perkembangan*, 6, 11–23.
- Dzunurain, M. K., & Wasisto, J. (2022). Pemanfaatan Koleksi Buku Braille Sebagai Sumber Informasi Siswa Penyandang Tunanetra di Sekolah Luar Biasa Bagian A Negeri Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 6(1), 57–68.
- Fitria, R., & Prajawinanti, A. (2022). Perilaku Pencarian Informasi Kesehatan Di Internet Pada Ibu Rumah Tangga Desa Tawangrejo Kabupaten Blitar. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan*, 24(2), 74–80.
- Harumiaty, N. (2013). Perencanaan Layanan Audio Visual Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Airlangga. *JPUA : Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, 3(1), 33–37.
- Herlina, N. dan, & Fitriani, W. (2017). Pengaruh Persentase Pemangkasan Daun Dan Bunga Jantan Terhadap Hasil Tanaman Jagung (*Zea Mays L.*). *Jurnal Biodjati*, 2(2),

115–125.

- Iztihana, A., & Arfa, M. (2020). Peran Pustakawan MTs N 1 Jepara Dalam Upaya Mengembangkan Minat Kunjungan Siswa Pada Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(1), 93–103. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29974>
- Krismayani, I. (2018). Mewujudkan Fungsi Perpustakaan di Daerah. *Anuva*, 2(2), 233–242. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.2.233-242>
- Kurniasari, L., & Arfa, M. (2020). *Peran Komunitas " Pustaka Sarwaga " Dalam Membentuk Kemampuan Literasi Dini di Kota Semarang*. 9.
- Lubis, R. A., Alisa, N., Sitompul, S. N. W., Saragih, A. T. W., & Purwaningtyas, F. (2023). Model Perilaku Pencarian Informasi: Analisis Teori Perilaku Pencarian Informasi Menurut Wilson. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 3(3), 1006–1015. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v3i3.3028>
- Lutfiah. (2022). Upaya Peningkatan Minat Kunjung Pemustaka Melalui Pendidikan Pemakai Sebagai Media Promosi Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 11(2), 56–63.
- Mardillah, I. E., & Irhandayaningsih, A. (2019). Kemiskinan Informasi Tunanetra Di Dewan Perwakilan Daerah Pertuni (Persatuan Tunanetra Indonesia) Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 106–116. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26863>
- Mu'alifah, O. L., & Jumino, J. (2022). Peran Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam Penyediaan Sumber Daya Informasi Elektronik sebagai Upaya Mengatasi Infodemi pada Masa Pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 6(2), 141–162. <https://doi.org/10.14710/anuva.6.2.141-162>
- Mujah, A. I., Setyadi, A., & Rukiyah. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijiapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 1–7. <http://repository.uinsu.ac.id/8377/>
- Nuwa, A. A. Lo, Ngadha, C., Longa, V. M., Una, Y., & Wau, M. P. (2023). Mengenal Dan Memahami Karakteristik Pada Anak Berkebutuhan Khusus Di Tingkat Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Inklusi Citra Bakti*, 1(2), 191–202. <https://doi.org/10.38048/jpicb.v1i2.2117>
- Pahlevy, A. R., & Hasan, T. (2021). Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Gema Pustakawan*, 9(1), 69–83. <https://doi.org/10.31258/jgp.9.1.69-83>
- Pramudita, H. (2015). Pemberdayaan Penyandang Tunanetra Melalui Pendekatan Pendidikan Nonformal. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*.
- Prasetyawan, A. (2020). Perpustakaan Sebagai Tempat Akses Informasi Bagi Pemustaka Disabilitas. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 4(2), 253–258.

- Putri, O. D., & Rum, M. (2021). Akses Informasi Pemustaka Tunanetra Pada Layanan Braille Corner Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Jambi. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1), 84–96. <https://doi.org/10.30631/baitululum.v5i1.113>
- Rahayu, L. (2015). *Layanan Perpustakaan*. Jakarta:Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Rani, N. (2017). Model Perilaku Pencarian Informasi Guna Memenuhi Kebutuhan Informasi (Studi Literatur). *Jurnal Publis*, 1(2), 14–20. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v3i3.2949>
- Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan Layanan Perpustakaan. *Ta'Allum*, 04(02), 277–292.
- Safrijal. (2018). *Analisis Layanan Bercerita Pada Ruang Baca Anak di Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Sriagustini. (2016). Strategi Pengembangan Perpustakaan Umum Pemerintah Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2, 147–162.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendri, R. R. (2017). *Pemanfaatan Koleksi Buku Braille di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/10838>
- Sumiati, E. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Praja Dalam Menggunakan Perpustakaan Institut Pemerintah Dalam Negeri di Jatinangor. *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1492>
- Suseno. (2018). *Perpustakaan Sekolah dan Sumber Belajar*. <https://disdik.bengkaliskab.go.id/mobile/detailberita/303/2018/08/30/perpustakaan-sekolah-dan-sumber-belajar>
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutarno N.S. (2006). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Agung Seto.
- Sutjipto. (2004). *FPKI Forum Perpustakaan Khusus Indonesia*. <https://fpki.or.id/>
- Suwarno, W. (2010). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Widiyastuti. (2016). Perbandingan Teori Perilaku Pencarian Informasi Menurut Ellis, Wilson Dan Kuhlthau. *Jurnal Pustaka Budaya*, 3(2), 51–64. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/pb/article/view/583/408>
- Wijaya, A. (2012). *Seluk-Beluk Tunanetra dan Strategi Pembelajarannya*. Jogjakarta: Jawalitera.
- Wikasanti, E. (2014). *Pengembangan Life Skills Untuk Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Redaksi Maxima.

Yudisman, S. N. (2020). Analisis Peran Perpustakaan Umum Sebagai Ruang Publik Dari Perspektif Teori Sosial Public Sphere J urgen Habermas. *Maktabatuna: Jurnal Kajian Kepustakawanan*, 2(2), 157–172.
<https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/maktabatuna/article/download/2990/2020>