

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Informasi merupakan istilah yang sudah tidak asing lagi didengar. Namun demikian, informasi belum dipahami sebagai sesuatu yang penting bagi sejumlah kalangan. Yang biasanya terjadi adalah ketidakpedulian terhadap informasi karena mungkin saja orang hanya cenderung berfokus pada masalah yang dihadapi sekarang, bukan pada strategi mengurai masalahnya, sehingga informasi yang sesungguhnya penting justru terabaikan.

Informasi yang diterima seseorang sedikit banyak akan berpengaruh terhadap pola pikir penerimanya, sebab baik langsung atau tidak langsung, informasi akan dimaknai sebagai sesuatu yang berkaitan dengan diri. Dianggap penting bila diri membutuhkan, dan dianggap tidak penting bila tidak mendukung kebutuhan.¹

Layanan informasi yang terdiri dari menerima, memberi, dan memanfaatkan informasi yang dilatarbelakangi oleh kebutuhan informasi. Menurut Nicholas, kebutuhan informasi seseorang dipengaruhi oleh sepuluh faktor, terdiri dari faktor jenis pekerjaan, faktor tingkat kesadaran seseorang akan kebutuhan informasinya, faktor jenis kelamin, faktor usia, faktor ketersediaan waktu dalam proses pencarian informasi, faktor akses informasi, faktor biaya yang ditanggung selama melakukan

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

pencarian informasi yang dibutuhkan dan faktor informasi yang berlebih (*overload information*)²

Kebutuhan akan informasi adalah salah satu hak asasi yang tidak boleh ada diskriminasi bahkan bagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Karena hal tersebut dapat dikatakan bahwa informasi adalah milik semua orang, tidak terkecuali para penyandang disabilitas khususnya tunanetra. Penyandang tunanetra pun memiliki hak atas informasi yang tersedia.

World Health Organization (WHO) atau organisasi kesehatan dunia memperkirakan sekitar 15% dari populasi dunia (7 miliar orang) hidup dengan beberapa bentuk keterbatasan fisik, di mana 2-4% diantaranya mengalami kesulitan dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Perkiraan jumlah penyandang disabilitas di seluruh dunia ini meningkat karena menuanya populasi dunia dan penyebaran penyakit kronis yang cukup cepat, serta peningkatan dalam metodologi yang digunakan untuk mengukur derajat ketidakmampuan fisik³. Di Indonesia sendiri jumlah penyandang disabilitas berdasarkan data Susenas tahun 2012 adalah 2,45% dari jumlah penduduk.⁴

Permasalahan terkait kebutuhan informasi penyandang disabilitas merupakan permasalahan yang begitu kompleks. Hal ini dikarenakan melibatkan banyak aspek

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

³

"*World Report on Disability 2011*," World Health Organization and World Bank, diakses pada 5 Maret 2020, http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/index.html.

⁴ "Penyandang Disabilitas pada Anak," Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, InfoDATIN, diakses pada Maret 2020, <https://pusdatin.kemkes.go.id/>.

dan membutuhkan kerjasama berbagai pihak dalam pelaksanaannya. Kondisi fisik seseorang seharusnya tidak menjadi penghalang bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik termasuk pelayanan dalam bidang informasi.

Ajaran Islam menjelaskan bahwa semua manusia di hadapan Tuhannya adalah sama. Hal ini menunjukkan bahwa kemuliaan seseorang tidaklah terlihat pada bentuk fisiknya tetapi dari *ketaqwaannya* kepada Allah SWT. Seperti yang tercantum dalam Al-Qur'an surah Al-Hujurat ayat 13 :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ
 إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Arti :

“Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh, yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui lagi Maha Teliti.”

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT menciptakan semua manusia jika ditinjau dari unsur kejadiannya yaitu tanah liat sampai dengan Adam dan Hawa sama saja. Sesungguhnya perbedaan keutamaan di antara mereka karena perkara Iman, yaitu ketaatannya kepada Allah dan Rasul-Nya. Karena itulah sesudah melarang perbuatan menggunjing dan menghina orang lain, Allah SWT berfirman

mengingatkan mereka, bahwa mereka adalah manusia yang mempunyai martabat yang sama.

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 mempunyai kedudukan hukum dan memiliki hak asasi yang sama sebagai Warga Negara Indonesia, dan juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari warga negara serta masyarakat Indonesia. Kesamaan kedudukan hukum dan hak asasi tersebut juga berlaku untuk mendapat layanan publik. Dalam konteks tersebut, berperilaku adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan adalah merupakan suatu keharusan bagi penyelenggara pelayanan publik termasuk perpustakaan.

Salah satu fasilitas publik yang disediakan oleh pemerintah adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan salah satu tempat untuk menunjang akses informasi masyarakat. Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat di bidang ilmu pengetahuan. Melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakat dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif.⁵ Ditinjau dari sudut pandang yang lebih luas, maka peran perpustakaan merupakan agen perubahan, pembangunan dan agen budaya dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan selalu terjadi dari waktu ke waktu sesuai

⁵ Elva Rahmah, Marlina dkk, *Manajemen Perpustakaan (Penerapan TQM dan CRM)* (Depok: Rajawali Pers, 2019), 123.

dengan perubahan zaman seiring sifat manusia yang selalu ingin tahu, eksplorasi, dan berbudaya.⁶

Perpustakaan umum merupakan tempat bagi semua orang berhak mendapatkan pelayanan terbaik. Untuk itu semua unsur yang ada di perpustakaan, baik unsur fisik maupun non fisik harus memenuhi aksesibilitas bagi disabilitas. Pun begitu dengan pemustaka disabilitas haruslah mendapatkan akses informasi yang setara dengan pemustaka lainnya. Informasi di perpustakaan harus dihadirkan dalam format yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas seperti adanya koleksi dalam bentuk huruf braille, pengeras suara, huruf yang dicetak besar dan lain sebagainya yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Seluruh informasi yang ada di perpustakaan idealnya dapat diakses dan dilayankan kepada seluruh pemustaka tanpa membedakan suku, ras, dan kondisi fisik setiap pemustaka yang dilayani.

Dalam hal ini, perpustakaan umum yang menyediakan layanan bagi pemustaka disabilitas khususnya penyandang disabilitas netra antara lain adalah Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru yang telah memiliki layanan *Braille Corner*. Pojok *braille* ini berisikan buku bacaan dengan cetakan huruf *braille* serta menyediakan berbagai cerita dan ilmu pengetahuan dalam bentuk rekaman suara sehingga dapat memudahkan penyandang tuna netra mendapat informasi.

Dari observasi awal dan wawancara terhadap pustakawan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, dalam memberikan pelayanan untuk pemustaka disabilitas di *braille corner* ini, pustakawan langsung yang berperan

⁶ Wiji Suwarno, *Library Life Style (Trend dan Ide Kepustakawanan)* (Yogyakarta: Pustaka Nun Publishing, 2016), 99.

penting untuk membantu para pemustaka disabilitas tersebut untuk dapat menemukan bahan pustaka sesuai apa yang mereka inginkan, dan secara umum masalah yang dihadapi untuk memenuhi kebutuhan informasi penyandang disabilitas ini adalah penyediaan bahan pustaka belum disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Adanya layanan *braille corner* patut diapresiasi karena telah membuktikan bahwa perpustakaan daerah Kota Banjarbaru memiliki perhatian terhadap kaum disabilitas khususnya penyandang tuna netra, layanan ini dapat mewujudkan impian penyandang netra untuk memperoleh hak-hak yang sama dengan masyarakat pada umumnya dalam hal fasilitas maupun penyediaan sumber informasi. Kemudahan akses informasi tersebut dapat menambah pengetahuan dalam diri mereka serta membuka pikiran dan wawasan dari disabilitas netra itu sendiri. Hal tersebut berdampak positif karena dengan terbukanya wawasan mereka maka akan membangkitkan rasa percaya diri mereka untuk berinteraksi dengan masyarakat umum dan mengembangkan kemampuan yang mereka miliki sehingga diskriminasi yang selama ini mereka alami dapat perlahan menghilang.

Adapun dari penelitian yang telah dilakukan oleh Slamet Thohari yang berjudul *Pandangan Disabilitas dan Akseibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang* diperoleh temuan yang menunjukkan bahwa orang-orang di Malang percaya bahwa penyandang cacat adalah “orang tak sempurna” yang masih percaya pada sekolah khusus. Hasil lainnya menunjukkan bahwa pelayanan publik di Malang tidak dapat diakses oleh orang cacat. Data menunjukkan bahwa hampir

fasilitas umum dikategorikan sebagai “tidak *accesssable*”, hanya beberapa dapat dikategorikan sebagai “kurang *accessaible*” dan 0% fasilitas umum diakses.

Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Fitriani yang berjudul *Akseibilitas dan Representasi Penyandang Disabilitas di Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal*. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun data dikumpulkan melalui studi pustaka, observasi, simulasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa di BQMI hak-hak informasi penyandang disabilitas masih belum terpenuhi.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Penelitian ketiga dilakukan oleh Hesty Putri Agustin yang berjudul *Kualitas Layanan Bagi Pemustaka Disabilitas Netra di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang*. Penelitian ini membahas bagaimana pemberian layanan informasi bagi pemustaka disabilitas di perpustakaan umum Kota Malang. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas netra di *braille corner* perpustakaan umum Kota Malang dilihat dari dimensi reliabilitas rata-rata skor 2,41 dengan kategori buruk, jaminan memiliki rata-rata skor 2,59 dengan kategori baik. Dan secara keseluruhan, kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas netra dinilai dalam kategori baik dengan skor rata-rata 2.57.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil topik mengenai pemenuhan informasi bagi penyandang disabilitas, mengingat bahwa penelitian dengan topik ini nantinya dapat menjawab pertanyaan bagaimana perpustakaan melakukan layanan informasi penyandang disabilitas, khususnya di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah

Kota Banjarbaru dan juga dengan melihat populasi tuna netra yang cukup banyak yang tentunya memiliki kebutuhan informasi yang beragam.

Inovasi yang bersifat egaliter dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru patut mendapat apresiasi dan menjadi teladan bagi perpustakaan-perpustakaan lain khususnya yang berada di wilayah Kalimantan Selatan. Akan tetapi bagaimana konsep dan pelaksanaan dilapangan akan penelitikaji lebih jauh untuk melihat seberapa idealkah pelaksanaannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam yang akan dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “LAYANAN INFORMASI BAGI PEMUSTAKA DISABILITAS DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA BANJARBARU”

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang di atas, dalam penelitian ini terdapat fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana layanan informasi bagi pemustaka disabilitas di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.
2. Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dalam layanan informasi bagi pemustaka disabilitas.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, lingkup tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka disabilitas dan kendala-kendala yang dihadapi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka disabilitas.

Selanjutnya, secara umum diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada khalayak umum terkait hak dan peluang bagi para penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan dan mengakses informasi, khususnya di perpustakaan. Sedangkan secara khusus kegunaan yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi akademisi, penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagaimana layanan informasi bagi pemustaka disabilitas di perpustakaan.
2. Bagi institusi, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman bagaimana perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi khususnya bagi pemustaka disabilitas.
3. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan intelektualitas.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat hal yang didefinisikan yang dapat dicerna (diobservasi)⁷. Definisi operasional dari judul penelitian Layanan Informasi bagi Pemustaka Disabilitas di Perpustakaan Daerah kota Banjarbaru sebagai berikut :

1. Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Menurut Sulisty-Basuki Informasi merupakan sesuatu stimulus yang mampu menghilangkan ketidakpastian.⁸

Informasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah yang terkait dengan kebutuhan penyandang disabilitas di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru baik itu mengenai informasi yang berkaitan dengan profesi pemustaka disabilitas netra yaitu tukang pijat seperti cara pengobatan dan pengolahan obat-obatan alami.

2. Pemustaka Disabilitas

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁹

⁷ Suryadi Sumandi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Press, 2011), 126.

⁸ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), 25.

⁹ Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 9

Pemustaka disabilitas adalah orang yang mengalami/menderita kerusakan ataupun gangguan baik yang bersifat kognitif, mental, sensorik, perkembangan atau kombinasi dari faktor-faktor tersebut yang memanfaatkan layanan informasi yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru yaitu Bapak Endang dan Ibu Elizabeth.

3. Perpustakaan

Sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual.¹⁰

Perpustakaan yang dimaksud peneliti dalam penelitian ini adalah Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Dari berbagai definisi di atas maka dapat disimpulkan secara sederhana maksud dari penelitian ini adalah terkait usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarbaru dalam hal ini Dinas Arsip dan Perpustakaan Banjarbaru dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi para pemustaka disabilitas khususnya pemustaka disabilitas netra.

E. Signifikansi Penelitian

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

¹⁰ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia, 1993), 3.

1. Manfaat Teoritis

- a. Manfaat teoritis yaitu data yang terkumpul dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk pengambilan keputusan pengelola perpustakaan maupun pemerintah daerah di masa mendatang maupun dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut.
- b. Bagi para peneliti pendidikan diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dalam penelitian yang lebih lanjut yang relevan di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada pihak pengelola perpustakaan dalam rangka memahami pentingnya inovasi dalam rangka pelayanan informasi kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi khususnya bagi mereka penyandang disabilitas.

F. Penelitian Terdahulu

Salah satu hal yang paling penting yang harus dilakukan dalam sebuah penelitian adalah melihat dan membandingkan dengan peneliti terdahulu, hal ini perlu dilakukan karena kita bisa mengetahui perbedaan penelitian yang akan dikaji oleh peneliti sendiri sehingga tidak adanya penelitian yang membahas kajian yang sama. Dalam hal ini, peneliti akan mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang akan dilakukan. Beberapa literatur dari penelitian

terdahulu yang memiliki relevansi dengan pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Slamet Thohari yang berjudul *Pandangan Disabilitas dan Aksebilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang*. Penelitian ini didasarkan pada pandangan bagaimana orang di Malang melihat orang-orang cacat. Untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari konsep dasar aksebilitas pada pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif di mana peneliti menggunakan sampel berdasarkan pada standar yang diatur oleh pemerintah. Di sisi lain, survei persepsi orang dengan kecacatan di Malang, itu menggunakan metode pengelompokan yang menyelidiki isu-isu kecacatan kepada orang-orang di Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa orang-orang di Malang percaya bahwa penyandang cacat adalah “orang tak sempurna” masih percaya pada sekolah khusus. Hasil lainnya menunjukkan bahwa pelayanan publik di Malang tidak dapat diakses oleh orang cacat. Data menunjukkan bahwa hampir fasilitas umum dikategorikan sebagai “tidak *accessible*”, hanya beberapa dapat dikategorikan sebagai “kurang *accessible*” dan 0% fasilitas umum diakses.¹¹

Perbedaan penelitian di atas dengan yang akan dilakukan peneliti adalah pada konsep dasar yang dilakukan adalah seperti apa layanan informasi untuk disabilitas

¹¹ Slamet Thohari, “Pandangan Disabilitas dan Aksebilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang,” *Indonesian Journal of Disability Studies Universitas Brawijaya Malang* Vol. 1, no.1 (Juni 2014): 114, doi: <https://ijds.ub.ac.id/index.php/ijds/article/view/38>

sedangkan penelitian di atas membahas tentang konsep aksesibilitas pada pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

2. Penelitian kedua dilakukan oleh Ida Fitriani yang berjudul *Aksesibilitas dan Representasi Penyandang Disabilitas di Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal*.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun data dikumpulkan melalui studi pustaka, observasi, simulasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa di BQMI hak-hak informasi penyandang disabilitas masih belum terpenuhi. Dari segi aksesibilitas, BQMI dalam pelayanannya masih belum mampu menampung hak-hak penyandang disabilitas. Hal ini terbukti dari sarana dan prasarana, jenis layanan dan juga kesiapan pengelola dalam melayani penyandang disabilitas.

Perbedaan dari yang akan dilakukan peneliti adalah penelitian ini mengenai hak informasi dan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Adapun kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah memiliki keterkaitan dalam pembahasan mengenai hak informasi penyandang disabilitas dan kesiapan pengelola dalam melayani penyandang disabilitas.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Hesty Putri Agustin yang berjudul *Kualitas Layanan Bagi Pemustaka Disabilitas Netra di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang*.

Penelitian ini membahas bagaimana pemberian layanan informasi bagi pemustaka disabilitas di perpustakaan umum Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel aksidental. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas

pelayanan bagi pemustaka disabilitas netra di *braille corner* perpustakaan umum Kota Malang dilihat dari dimensi reliabilitas rata-rata skor 2,41 dengan kategori buruk, jaminan memiliki rata-rata skor 2,59 dengan kategori baik. Dan secara keseluruhan, kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas netra dinilai dalam kategori baik dengan skor rata-rata 2.57.

Perbedaan dari yang akan dilakukan peneliti adalah penelitian ini fokus pada seperti apa kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas sedangkan peneliti akan membahas mengenai seperti apa layanan informasi bagi pemustaka disabilitas. adapun kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah membahas hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan informasi penyandang disabilitas.

4. Penelitian keempat, yaitu dilakukan oleh Andi Setiawan, Ruth Sembiring, dan Wulan Six Maria yang berjudul *Layanan Pojok Braille Dalam Meningkatkan Literasi Baca Bagi Disabilitas Netra Di Kota Malang*. 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 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.

Perbedaan dari yang akan dilakukan peneliti adalah penelitian ini fokus pada seperti apa kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas sedangkan peneliti akan membahas mengenai seperti apa layanan informasi bagi pemustaka disabilitas. adapun kesamaan dengan penelitian dilakukan peneliti adalah membahas pelaksanaan inovasi yang hadir untuk memenuhi kebutuhan disabilitas netra dalam bidang literasi.

5. Penelitian kelima yaitu yang dilakukan oleh Ery Setyaningtyas dan Rizki Nurislaminingsih yang berjudul “*Kepuasan Pemustaka Penyandang Disabilitas Intelektual Pada Layanan Perpustakaan Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Grahita (BBRSBG)Kartini di Temanggung*” Penelitian ini mengidentifikasi kepuasan pemustaka Penyandang Disabilitas Intelektual

(PDI) ringan pada layanan Perpustakaan Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Grahita (BBRSBG) Kartini di Temanggung. BBRSBG Kartini merupakan lembaga pemerintahan di bawah Kementerian Sosial RI, secara khusus menangani PDI dan merupakan balai rehabilitasi PDI terbesar di Indonesia. Perpustakaan BBRSBG Kartini merupakan perpustakaan khusus di mana pemustaka utamanya adalah PDI, sebagai sumber penyokong intelektual perpustakaan harus melayani pemustaka dengan keterbatasan intelektual demi melaksanakan fungsinya dan memenuhi kesetaraan hak PDI atas informasi. Desain dan jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian ini menggunakan metode LibQual+TM berdasarkan 3 dimensi yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Responden diminta untuk menilai persepsi, harapan minimum dan harapan ideal terhadap 16 pertanyaan mengenai layanan perpustakaan. Analisis kepuasan diperoleh dari selisih antara nilai harapan dan persepsi. Berdasarkan hasil penelitian, secara umum pemustaka PDI cukup puas pada layanan dengan nilai pada persepsi 7,58, nilai harapan minimum sebesar 6,39, nilai harapan ideal sebesar 7,62, dengan nilai hasil AG sebesar 1,19 dan SG -0,04. Berdasarkan variabel, kepuasan terendah pada dimensi *Information Control* pada persepsi mendapat skor 7,22, nilai harapan minimum sebesar 6,37, nilai harapan ideal sebesar 7,59, dengan hasil nilai AG sebesar 0,85 dan SG -0,37. Nilai *Library as Place* pada skor persepsi mendapat angka 7,56, nilai harapan minimum 6,28, nilai harapan ideal sebesar 7,56, dengan hasil AG 1,28 dan SG

0. Nilai *Affect of Service* merupakan dimensi yang mendapat tingkat kepuasan paling tinggi diantara dimensi-dimensi lainnya dengan skor persepsi 7,94, nilai harapan minimum 6,49, nilai harapan ideal sebesar 7,69, dengan hasil AG 1,45 dan SG 0,25.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang dijabarkan di atas, dalam penelitian ini tentunya memiliki perbedaan dan persamaan baik dalam fokus penelitian ataupun hasil penelitian. Dari segi persamaan, penelitian tersebut membahas hal-hal yang berkaitan dengan aksesibilitas, layanan dan kebutuhan informasi bagi pemustaka disabilitas di perpustakaan, demikian pula yang akan diteliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini berfokus pada upaya pelaksanaan layanan informasi bagi pemustaka disabilitas di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Sedangkan dari segi perbedaan, dapat dikatakan masing-masing dari penelitian di atas terletak pada subjek yang digunakan oleh masing-masing peneliti seperti hubungan antar keterkaitan, subjek yang digunakan dan metodologi penelitian yang digunakan peneliti dan hasil penelitian yang ditemukan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini secara garis besar terbagi menjadi lima bab, terdiri dari :

BAB I Pendahuluan, merupakan bagian yang menjelaskan latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, definisi operasional, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II landasan teori yang terdiri dari subbab pertama yaitu pengertian perpustakaan umum, tujuan perpustakaan umum, visi dan misi perpustakaan umum. Subbab kedua, pengertian informasi, ciri-ciri dan jenis informasi, kebutuhan informasi, layanan informasi, konsep faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi, strategi pencarian informasi. Subbab ketiga, pengertian disabilitas.

BAB III metode penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan prosedur penelitian.

BAB IV paparan data dan hasil penelitian, merupakan bagian yang menjelaskan tentang data yang diperoleh peneliti dan hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V penutup, yang terdiri dari kesimpulan dari serangkaian pembahasan dan saran-saran yang disampaikan atas hasil penelitian.