



## **PERAN PUSTAKAWAN DALAM IMPLEMENTASI LAYANAN BERBASIS INKLUSI SOSIAL**

**Inawati<sup>1</sup>, Adi Prasetyawan<sup>2</sup>, Setiawan<sup>3</sup>**

Universitas Negeri Malang

### **ARTICLE INFO**

*Article history:*

*Received:* 12 Des 2022

*Accepted:* 15 Des 2022

*Published:* 18 Des 2022

*Keyword:*

perpustakaan perguruan tinggi, inklusi sosial, sumber daya manusia.

### **ABSTRACT**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu lembaga teknis yang bersama-sama dengan unit lain menyelenggarakan tri dharma pendidikan tinggi, terutama dengan mengumpulkan, memilih, mengolah, memelihara, dan menyediakan sumber-sumber informasi tanpa membedakan jenis kelamin, kondisi fisik, ras, suku, agama, status sosial, atau situasi ekonomi. Konsep inklusi sosial sangat cocok diterapkan di perpustakaan. Paradigma perpustakaan akademik saat ini merupakan tempat pembelajaran untuk mengembangkan potensinya dengan cara-cara yang mengarah pada peningkatan kualitas akademik. Konsep inklusi sosial jelas ada hubungannya dengan perpustakaan universitas, karena keduanya mengacu pada hal yang sama. Inklusi sosial mengacu pada upaya untuk membuka komunitas, terutama yang mungkin rentan atau terpinggirkan, satu sama lain, termasuk kegiatan pemberdayaan masyarakat. Untuk melatih sumber daya manusia khususnya pustakawan dan staf perpustakaan. Penelitian ini memastikan keabsahan data dilakukan triangulasi sumber data dengan mencari data lain yang melengkapi data sebelumnya. Penelitian ini menemukan bahwa peran pustakawan Perpustakaan Kampus Universitas Negeri Malang berbasis inklusi sosial adalah secara konsisten memberikan layanan sehingga pengguna dapat memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana koleksi dengan sebaik-baiknya, walaupun masih dirasa belum maksimal. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka pengembangan peran pustakawan akademik berbasis inklusi sosial adalah (1) adanya kegiatan pemberdayaan masyarakat, (2) hak atas layanan perpustakaan, dan (3) aksesibilitas informasi perpustakaan masyarakat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi erat kaitannya dengan konsep inklusi sosial dan konsep tersebut dapat diterapkan. Tentunya bisa melihatnya di perpustakaan perguruan tinggi, yang dirancang untuk melindungi semua kelas strata pendidikan tanpa diskriminasi.

### **PENDAHULUAN**

Perpustakaan adalah unit kerja dengan koleksi staf, ruangan khusus, dan koleksi, tergantung pada jenis perpustakaan. Setiap perpustakaan diatur untuk tujuan dan tujuan tertentu, tergantung pada jenis perpustakaan itu dalam hal fungsinya. Layanan perpustakaan adalah bentuk-bentuk kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan layanan atau penggunaan kepemilikan perpustakaan (informasi) untuk kepentingan pengguna. Layanan adalah bagian penting dari sebuah perpustakaan, dan itu tidak akan menjadi perpustakaan tanpa layanan. Semua kegiatan pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang tertib, lancar dan baik.

Menurut J.P.G. Penyediaan layanan adalah metode penyediaan, persiapan, pengelolaan, dan pemenuhan kebutuhan individu atau kelompok. Artinya objek yang disediakan adalah komunitas, yang terdiri dari individu, kelompok, dan kelompok organisasi/anggota organisasi. Tujuan utama dari layanan perpustakaan adalah untuk memenuhi dan memuaskan pengguna dan untuk menyediakan layanan yang berpusat pada pengguna. Pelayanan yang baik nantinya akan menjadi acuan pengembangan standar pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan kepada pengguna.

Sumber daya manusia juga terlibat dalam layanan perpustakaan Tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia penyedia layanan memiliki pengaruh yang besar terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, agar perpustakaan dapat melaksanakan tugasnya, perpustakaan harus dikelola oleh personel perpustakaan sesuai dengan Standar Nasional Pustakawan yang meliputi kualifikasi, kompetensi, dan kualifikasi mengajar.

Dalam konsep inklusi sosial, pada dasarnya adalah upaya untuk membuka semua lapisan masyarakat kepada orang lain. Bank Dunia (2013) juga menyatakan bahwa inklusi sosial adalah proses yang meningkatkan martabat dan kesempatan semua pekerjaan untuk berpartisipasi atau berhasil berpartisipasi dalam masyarakat. Makalah ini membahas dua hal: peran pustakawan dan bagaimana konsep inklusi sosial dapat diterapkan di perpustakaan. Makalah ini diharapkan dapat menambah wawasan baru bagi para cendekiawan dan praktisi perpustakaan mengenai peran pustakawan dalam implementasi layanan berbasis inklusi sosial.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan penelitian ini kualitatif dengan metode deskriptif. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi mendalam dari fokus yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif yang digunakan model interaktif Miles, Huberman & Saldana (2014). Model interaktif merupakan aktivitas dalam analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Proses analisis data melalui (a) *data condensation* (kondensasi data), (b) *data display* (penyajian data), dan (c) *conclusion drawing or verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Lokasi Penelitian di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, di Jl. Semarang nomor 5, Sumbersari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Penelitian ini dilakukan pada Bulan agustus-november 2022 dan dibatasi pada pencarian inovasi yang telah dilakukan. Di perpustakaan Universitas Negeri Malang banyak inovasi-inovasi yang masih dalam tahap perencanaan namun tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Penentuan informan dilakukan dengan purposive (Cresswell, 2010), dan berkembang menjadi *snowball* di lapangan. Data yang disajikan ini berdasarkan hasil wawancara

dengan 4 pustakawan Universitas Negeri Malang yang menangani di beberapa bidang layanan. Serta berdasarkan hasil observasi melalui website dan dokumen-dokumen yang dianggap relevan. Melalui penelitian deskriptif kualitatif, peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan peristiwa atau fenomena berdasarkan apa yang terjadi di lapangan, serta data yang dihasilkan berupa tulisan atau lisan orang, dan perilaku yang diamati terkait dengan peran pustakawan dalam melaksanakan inklusi. layanan yang komprehensif, sistematis dan berbasis bukti sesuai dengan saran dari Bogdan dan Taylor di Moleong. Sedangkan untuk menguji validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi.

### **Perpustakaan Berbasis Inklusi**

Inklusi sosial Inklusi sosial adalah upaya menempatkan martabat dan kemandirian individu sebagai modal utama untuk mencapai kualitas hidup yang ideal. Inklusi sosial merupakan gerakan sosial yang bertujuan merangkul warga negara Indonesia yang mengalami diskriminasi dan marginalisasi, mengajak masyarakat luas untuk mengambil tindakan berintegrasi dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa inklusi sosial adalah cara untuk mensejahterakan atau meningkatkan taraf hidup masyarakat. Konsep inklusi sosial pertama kali muncul di Eropa karena semakin berkembangnya krisis kesejahteraan sosial yang mengarah pada kerusakan sosial, untuk mencapai kebahagiaan dalam masyarakat, pentingnya partisipasi masyarakat dalam setiap pembangunan suatu negara atau wilayah, partisipasi ini disebut inklusi sosial, (Susanti, 2019).

Sementara itu, menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI nomor 21 tahun 2017 menjelaskan bahwa inklusi sosial adalah upaya menempatkan harkat dan martabat individu sebagai modal utama untuk mencapai suatu cita-cita. kualitas hidup. Semua bagian masyarakat diperlakukan sama dan memiliki kesempatan yang sama sebagai warga negara, tanpa memandang perbedaan. (Peraturan Direktur Perpustakaan No. 21 Tahun 2017 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial, 2017) Konsep inklusi sosial dapat diwujudkan melalui kombinasi sumber daya yang mengacu pada kemampuan atau aset dari seseorang atau organisasi termasuk modal manusia, modal sosial dan modal ekonomi; kapasitas atau kemampuan individu untuk menggunakan sumber daya; dan kemampuan yang dimilikinya untuk mencapai hasil yang diinginkan. (Bernika Br Sembiring & Wijayanti, 2020).

Inklusi sosial sebagaimana tertuang dalam Peraturan Perpustakaan Indonesia Nomor 21 Tahun 2017 bahwa jika perpustakaan dapat menjamin semua elemen masyarakat, secara kelompok dan individu, perlakuan yang sama, serta dapat berpartisipasi dan memiliki akses yang sama ke perpustakaan berdasarkan inklusi sosial, dalam Dalam konsep perpustakaan berbasis inklusi sosial, terdapat dua pendekatan dalam inklusi sosial antara lain (1) pendekatan pendekatan sistem sosial atau pendekatan humanistik, pendekatan ini menganggap perpustakaan sebagai bagian dari subsistem sosial dalam sistem masyarakat, sehingga perpustakaan dirancang untuk memiliki nilai guna yang tinggi dalam masyarakat (2) Melalui pendekatan sistem sosial atau pendekatan kehidupan manusia.

### **Implementasi Layanan**

Pelayanan prima di sektor publik didasarkan pada premis “pelayanan adalah pemberdayaan”. Demikian juga perpustakaan merupakan tempat umum yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Dalam bisnis jasa, tujuan jasa adalah untuk mencapai manfaat institusional.

Sedangkan service excellence di sektor publik tidak mencari keuntungan, tetapi memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat dalam hal ini berarti membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan menjamin partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan prima di sektor publik juga akan bermanfaat bagi upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi tolak ukur dalam mengembangkan standar pelayanan. Perpustakaan diharapkan tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan prima akan tercapai apabila dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat itu sendiri.

Menurut Sinambela dkk (2006: 6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat, dan untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan prima sebagai berikut: a. Transparansi, yaitu layanan terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan tersedia secara lengkap dan dapat dipahami; b. Akuntabilitas, khususnya atas jasa yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; c. Bersyarat, khususnya layanan yang sesuai dengan kemampuan dan kondisi pemberi layanan dan penerima layanan berdasarkan prinsip efektifitas dan efisiensi; d. Pelayanan partisipatif, yang dapat mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus memenuhi aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; e. Persamaan hak, artinya pelayanan yang tidak membedakan dalam segala hal, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain; dan seterusnya; f. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, khususnya pelayanan sangat sensitif terhadap aspek pemerataan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang diperhatikan banyak orang, terutama lembaga pendidikan. Bagi Perpustakaan Universitas Negeri Malang, kualitas sumber daya manusia dikembangkan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Selain itu, setiap orang dapat memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya. Kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari kegunaan sumber daya manusia bagi organisasi dan masyarakat. Oleh karena itu, mengingat pentingnya peran sumber daya manusia dalam kualitas layanan, Perpustakaan Universitas Negeri Malang selalu berupaya untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusianya.

Strategi pengembangan SDM yang tepat harus berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Strategi pengembangan sumber daya manusia atau personalia adalah rencana bagaimana kualitas sumber daya manusia suatu organisasi dapat dikembangkan ke arah yang lebih baik, meningkatkan kemampuan dan keterampilan bekerja serta memiliki hati yang baik, loyalitas yang baik terhadap organisasi. Strategi pengembangan sumber daya manusia tidak hanya melalui pendidikan dan pengembangan keterampilan, tetapi ada banyak cara untuk mengembangkannya. Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Danupranata (2013: 58) tentang berbagai program pengembangan sumber daya manusia antara lain: (1) sistem transfer, (2) promosi, (3) pendidikan dan pelatihan, dan (4) sistem penilaian.

### **HASIL PENELITIAN**

## Strategi pengembangan SDM dalam mengimplementasikan layanan inklusi sosial di Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Negeri Malang

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, strategi pengembangan Sumber Daya Manusia dalam layanan inklusi sosial pada perpustakaan perguruan tinggi universitas negeri malang dilakukan dengan mengikuti pelatihan atau workshop. Seperti yang disampaikan oleh pustakawan pada bagian layanan serial

“.....Pelatihan mengenai implementasi transformasi layanan berbasis inklusi sosial di perpustakaan belum pernah, hanya workshop saja....” (informan ruang serial).

Di dalam pengembangan sumber daya manusia di perpustakaan universitas negeri malang pelatihan khusus untuk pemustaka difabel masih belum ada, seperti yang disampaikan salah satu pustakawan pada bagian sirkulasi

“.....Pelatihan khusus untuk pemustaka difabel masih belum ada, pustakawan hanya harus mengasah sendiri kemampuannya untuk memberikan dan memberi yang terbaik bagi pemustaka khususnya bagi mereka yang berkebutuhan khusus....”(informan ruang sirkulasi).

Dimana pustakawan harus mengasah sendiri kemampuannya untuk melayani yang terbaik bagi pemustaka dengan pelatihan teknis, seperti, penulisan karya ilmiah, atau tentang repository maupun dalam sisi layanan berhubungan dengan public relation. Berbanding terbalik ketika kesiapan lembaga perpustakaan universitas negeri malang sudah menerapkan layanan berbasis inklusi social. Oleh karena itu terkait dengan pengembangan sumber daya manusia Perpustakaan diharapkan tidak hanya menerapkan pelayanan berbasis inklusi social, akan tetapi juga mampu memberikan pengembangan terhadap pelayanan yang implementasinya inklusi social terhadap sumber daya manusia. Layanan inklusi social itu terwujud ketika pemustaka dapat berpuas diri sesuai keinginan dan harapannya. Berdasarkan pengembangan sumber daya manusia, tujuan pelayanan harus konsisten, intinya adalah untuk memuaskan pemustaka, dan untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan penerapan kualitas layanan inklusi sosial yang baik berdasarkan pengembangan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia menjadi factor utama dan penting karena kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan komitmen sebagai faktor pendukung peningkatan kinerja (Aisyah et al., 2017); layanan dan mengoptimalkan sumber daya manusia dilakukan melalui pembinaan, pengawasan, bimbingan teknis, workshop, dan studi lanjut (Rokhmaniyah, 2017).

Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Danupranata (2013: 58) tentang berbagai program pengembangan sumber daya manusia yang terkait dengan pendidikan dan pelatihan, dan sistem evaluasi tidak menerapkannya. Kualitas sumber daya manusia dapat diukur dari seberapa banyak yang mereka miliki atau layani baik institusi maupun masyarakat. Mempertimbangkan peran kunci sumber daya manusia dalam kualitas layanan dalam kaitannya dengan implementasi transformasi layanan berbasis inklusi sosial. Seiring dengan pengembangan staf, lembaga perpustakaan memberikan kesempatan pendidikan dan pelatihan staf, serta sistem penilaian yang objektif.

### **Pengembangan SDM Pustakawan oleh Lembaga**

Staf perpustakaan atau pustakawan memainkan peran kunci dalam memperkuat perpustakaan dan Peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan langkah awal perubahan perpustakaan. Staf perpustakaan atau pustakawan memegang peranan penting Penguatan perpustakaan memperkuat komunitas sosial dan juga menjadi faktor penting perbaikan infrastruktur dan layanan. Untuk memperkuat peran perpustakaan, Pustakawan harus menunjukkan komitmen terhadap kemajuan lembaga perpustakaan beradaptasi dengan perkembangan teknologi telekomunikasi, dedikasi dan semangat untuk melayani pemustaka dan kemampuan untuk berkolaborasi dengan antusias masalah dalam tim. Menurut Wijayanti (2019), strategi pengembangan diri pustakawan antara lain melakukan Studi banding/benchmark; Studi lanjutan; Baca literatur di jurnal akademik; Mengikuti perkembangan teknologi perpustakaan; Berkolaborasi dengan profesional dari bidang lain; serta Membangun kemitraan dengan pelanggan untuk memahami kebutuhan informasi mereka lebih baik dan dapat membantu jika diperlukan. Sebagaimana yang diutarakan oleh pustakawan pada bagian sirkulasi, lembaga khususnya perpustakaan universitas negeri malang bentuk usaha mendukung layanan berbasis inklusi social

“...Usaha untuk mendukung layanan berbasis inklusi perlu diadakan pelatihan bagi pemustaka dan ini sangat diperlukan di perpustakaan karena posisi pelayanan pustakawan akan selalu bergantian....”(informan ruang sirkulasi)

Dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten untuk membangun layanan perpustakaan tentang inklusi sosial. Untuk meningkatkan sumber daya manusia, program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan harus dikembangkan. Pustakawan sebagai sumber daya manusia yang paling utama

Pustakawan harus terbuka terhadap perkembangan ilmu pengetahuan. Selain mengikuti kursus pelatihan di lembaga pendidikan, pustakawan juga dapat belajar secara mandiri untuk meningkatkan sumber daya manusia. Pustakawan harus mampu memahami informasi apa yang dibutuhkan masyarakat pengguna dan menyajikan informasi tersebut dengan cara yang dapat merangsang minat baca dengan cara mengemas kembali informasi tersebut. Pustakawan harus menciptakan manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa perpustakaan. Pustakawan perlu menjadi nyata untuk menunjukkan bahwa mereka dapat menambah nilai. Untuk itu pustakawan harus mampu merespon dan menemukan perubahan dan tuntutan zaman

Peluang untuk meningkatkan pelayanan, sikap dan perilaku untuk mendapatkan dukungan dari manajemen senior.

Perpustakaan juga harus memperkuat infrastrukturnya untuk menjadikan perpustakaan sebagai sarana pembelajaran interaktif bagi masyarakat pengguna perpustakaan. Sesuai dengan konsep pelayanan berbasis inklusi sosial, pengembangan infrastruktur perpustakaan juga bertujuan untuk mengikuti trend bahwa perpustakaan merupakan ruang terbuka bagi semua orang untuk mengumpulkan, mengungkapkan dan mengembangkan pengetahuannya sendiri.

“...Dari segi bentuk kebijakan sudah mendukung, akan tetapi dari segi memaksimalkan yang sudah ada di kebijakan masih kurang, mulai dari sarana dan prasarana...” (informan layanan referensi)

Perpustakaan bukan lagi berupa bangunan yang penuh dengan rak buku dan ruang baca, namun infrastruktur perpustakaan baik di luar maupun di dalam dirancang semenarik mungkin agar pengguna merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan. Menurut Priyanto (2015), paradigma lama harus diubah dengan menjadi tempat pembelajaran yang inovatif dan berteknologi dengan menciptakan ruang untuk kolaborasi. Pengembangan infrastruktur perpustakaan berpedoman pada penyediaan ruang belajar dan berekspresi (makerspace).

Hambatan pengembangan sumber daya manusia dalam melaksanakan layanan inklusi sosial di perpustakaan perguruan tinggi universitas negeri malang

Upaya pengembangan sumber daya manusia di perpustakaan perguruan tinggi universitas negeri malang telah dilakukan. Namun sebagai lembaga perguruan tinggi yang dibentuk untuk menangani urusan akademik, upaya tersebut menghadapi beberapa kendala yaitu: 1. Persepsi yang salah terhadap layanan; 2. Kurangnya Sumber Daya Manusia Perpustakaan; 3. Kurangnya sarana dan prasarana.

Keterbatasan sarana dan prasarana merupakan sebuah hal yang perlu disiapkan dalam sebuah organisasi atau institusi agar dapat menampung kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan. Perpustakaan merupakan lembaga yang tumbuh dan berkembang baik dalam arti koleksi, jasa maupun manusianya. Setiap perpustakaan tentunya memerlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk memfasilitasi semua keperluan operasional, staf serta penambahan koleksi perpustakaan.

Hambatan yang terjadi dalam pengembangan peran pustakawan dapat mengakibatkan berbagai berdampak kerugian bagi lembaga, pemustaka, masyarakat dan bahkan untuk pustakawan itu sendiri. Hal ini bisa mengakibatkan kurang maksimalnya pengembangan peran pustakawan yang dilakukan hingga berdampak pada tidak maksimalnya penerapan program pelayanan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. Hambatan yang di hadapi tidak hanya berasal dari luar melainkan bisa datang dari pribadi pustakawan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pustakawan layanan,

“...Untuk pemustaka difabel diperlukan customer care untuk memudahkan pemustaka menyampaikan keluhan, selain itu dibutuhkan setidaknya satu atau dua mahasiswa Pendidikan Luar Biasa yang bergabung di perpustakaan yang dapat membantu dan menjembatani pemustaka difabel dengan pustakawan...”(informan layanan serial)

Bahwa masih terdapat pustakawan yang belum menyesuaikan diri dengan program transformasi perpustakaan berbasis inklusi social dimana telah terjadi pengembangan pada tupoksi dan tanggung jawab pustakawan yang sebelumnya hanya tentang jumlah, seberapa lengkap serta keteraturan literatur yang ada di perpustakaan menjadi bagaimana membantu pemustaka dapat memahami dan melatih ilmu yang ingin di pelajari. Hambatan lain terhadap pengembangan peran pustakawan ini juga berasal dari masyarakat atau pemustaka yang belum memahami fungsi program yang dilaksanakan ini.

Upaya mengatasi kendala pengembangan layanan inklusi sosial dalam melaksanakan layanan di perpustakaan perguruan tinggi universitas negeri malang.

Berbagai upaya dapat dilakukan sebagai bentuk pengembangan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sekaligus meningkatkan harkat dan martabat bidang akademik dan jasa agar lebih layak. Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala pengembangan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah dengan memberikan layanan informasi, yaitu kegiatan pendukung spesialis, dalam hal pustakawan kepada pemustaka, baik berupa informasi tentang dirinya sendiri, pengetahuan, minat, kemampuan, aspirasi, tujuan, pendidikan dan pekerjaan yang akan dipilih. Agar tercapainya suatu tujuan yang ingin dicapai. Prayitno & Eman Amti (2004:2-3) menjelaskan bahwa tujuan pelaksanaan layanan informasi dibagi menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

“.....Mahasiswa berkebutuhan khusus yang membutuhkan sesuatu mengenai koleksi yang ada di perpustakaan dapat langsung menghubungi bagian layanan sirkulasi. Pustakawan akan membantu mencarikan dan menyediakan koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka.....” (informan layanan sirkulasi)

Dalam artikel berjudul perpustakaan sebagai tempat akses informasi bagi pemustaka disabilitas menjelaskan, A,Prasetyawan (2020; 257) menjelaskan bahwasanya tujuan umum layanan informasi adalah dikuasainya informasi tertentu oleh pustakawan. Informasi tersebut selanjutnya digunakan oleh pemustaka untuk keperluan kehidupannya sehari-hari (effective daily living) dan perkembangan dirinya. Sedangkan tujuan khusus layanan informasi terkait dengan fungsi-fungsi konseling. Fungsi pemahaman paling dominan dan langsung diemban oleh layanan informasi. Pemustaka memahami informasi dengan berbagai seluk beluknya sebagai isi layanan. Penguasaan informasi tersebut dapat digunakan untuk pemecahan masalah (apabila pemustaka yang bersangkutan mengalaminya); untuk mencegah timbulnya masalah; dan untuk memungkinkan peserta yang bersangkutan membuka diri dalam mengaktualisasikan hak-haknya.

Aspek layanan informasi dan komunikasi, pustakawan seharusnya mampu berkomunikasi dan melayani dengan baik, jelas dan mudah dimengerti. Hal ini penting agar mereka merasa diterima sehingga mampu mengkomunikasikan informasi yang dibutuhkan dan nyaman menggunakan jasa perpustakaan.

“...Bagi pustakawan ada kendala dalam memberi pelayanan kepada pemustaka, hanya diperlukan keaktifan pustakawan untuk memberikan perhatian lebih bagi pemustaka berkebutuhan khusus...” (informan layanan referensi)

Perlu kesadaran dari pustakawan tentang pentingnya sekolah inklusi, dan pentingnya individu dengan disabilitas tetap bisa belajar bersama dengan teman normal lainnya di dalam satu kelas yang sama. Butuh komitmen bagi pustakawan untuk siap menerima pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menghadapi pemustaka dengan disabilitas, terutama yang memiliki ketunaan, seperti tuna netra, tuna rungu, dan tuna wicara membutuhkan penanganan khusus dan instruksi khusus.

Pustakawan perlu menyadari pentingnya sekolah inklusi dan betapa pentingnya bagi penyandang disabilitas untuk dapat mengikuti kelas yang sama dengan siswa non-disabilitas lainnya. Perlu komitmen bahwa pustakawan bersedia memperoleh pengetahuan dan keterampilan untuk menghadapi pengguna yang difabel, terutama yang difabel, seperti tunanetra, tunarungu, dan difabel memiliki hambatan bahasa yang memerlukan penanganan dan pengajaran khusus.

Kepekaan kepala perpustakaan juga diperlukan untuk mengembangkan kebijakan dan peraturan yang menguntungkan pengguna difabel. Harus ada komitmen untuk menerima pengguna difabel, bukan menentang kehadiran pengguna difabel. Persentase tertentu dari rencana anggaran perpustakaan/lembaga harus berkomitmen untuk membuat fasilitas perpustakaan/lembaga dapat diakses oleh pengguna difabel.

Disisi lain, juga perlu kesadaran dari pemangku jabatan mengenai kebijakan yang dibuat untuk individu dengan disabilitas hendaknya dapat menjawab tantangan dan hambatan yang dialami oleh individu, tidak hanya kebijakan semata tanpa mengetahui realitas di lapangan. Perlu adanya sinkronisasi yang harmonis antara kondisi ideal yang tertulis pada kebijakan dengan realitas di lapangan, tentunya dengan bekerjasama dengan berbagai pihak yang terlibat dengan individu-individu dengan disabilitas dan stakeholders. Butuh komitmen untuk menyisihkan sekian persen dari anggaran dan pendapatan dan belanja daerah/ negara untuk dapat membangun dan menyediakan fasilitas umum yang ramah terhadap disabilitas.

Hasil wawancara dengan informan bagian layanan sirkulasi, konsep dari perpustakaan inklusi adalah sebagai berikut:

“...Ini dimaksudkan sebagai bentuk upaya perpustakaan yang bertanggung jawab untuk mengatasi pengucilan sosial misalnya etnis tertentu, orang cacat, orang berpenyakit tertentu melalui kebijakan pengembangan infrastruktur yang memungkinkan komunikasi informasi...”(informan layanan sirkulasi)

Pengelolaan yang berbasis inklusi sosial memadukan manajemen perpustakaan dalam hal sumber daya manusia dan memanfaatkan pengembangan teknologi informasi, sehingga perpustakaan Universitas Negeri Malang mengembangkan berbagai layanan digital yang dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun ia berada sebagai salah satu upaya mendukung perpustakaan inklusi. Dengan slogannya perpustakaan Universitas Negeri Malang yang ingin menerapkan “Library Follow Users”. Strategi perpustakaan Universitas Negeri Malang untuk mencapai tujuan berinklusi sosial adalah mengembangkan kerjasama antar perpustakaan, melalui beberapa macam media, seperti:

a) Sistem Informasi Perpustakaan Terpadu (SIPADU) SIPADU merupakan layanan informasi perpustakaan terpadu yang menghubungkan perpustakaan fakultas Universitas Negeri Malang dengan perpustakaan pusat. SIPADU menggunakan sistem kecerdasan buatan untuk mengontrol dan menggabungkan layanan yang berbeda sehingga menjadi satu kesatuan yang terhubung menjadi satu tautan melalui fitur yang disebut CDS/ISIS (Computerized Documentation Services/Integrated Set). SIPADU juga dapat digunakan sebagai sarana peminjaman dan perpanjangan buku secara online, sehingga pengguna tidak perlu mencari buku secara offline di perpustakaan, tetapi dapat mengambil buku yang dipesan secara online dari perpustakaan. Pengguna juga dapat melihat hak peminjaman, jangka waktu pinjaman, durasi perpanjangan, daftar buku yang sedang dipinjam, pesanan atau transaksi pinjaman.

b) Indonesia OneSearch Indonesia OneSearch adalah aplikasi satu atap untuk mencari semua koleksi publik di perpustakaan, museum, arsip, dan sumber elektronik Indonesia. Aplikasi ini didukung oleh Perpustakaan Nasional dan dapat diakses melalui <https://onesearch.id/>. Universitas Negeri Malang bermitra dengan Perpustakaan Nasional untuk berkontribusi pada OneSearch di Indonesia. Sebagai hasil pengungkapan, Perpustakaan

Universitas Negeri Malang merupakan penyandang dana terbesar ketiga secara nasional dalam menyediakan koleksi publik.

c) Layanan Rujukan Obrolan Layanan Rujukan Obrolan adalah layanan responsif yang menanggapi kebutuhan dan berinteraksi dengan pengguna secara online. Hal ini dilatarbelakangi oleh perubahan generasi pengguna yang serba cepat teknologi (ahli digital) dan era mobile saat ini yang mengangkat mobile. Agar Perpustakaan Universitas Negeri Malang dapat memenuhi harapan pengguna fungsi digital native layanan virtual dalam lingkungan online, dengan memperhatikan prinsip aksesibilitas, kepercayaan, respon cepat, privasi dan keterbukaan terhadap berbagai pertanyaan dari pengguna. Selain latar belakang tersebut, layanan ini juga dimaksudkan sebagai penyedia layanan bagi penyandang disabilitas dengan keterbatasan fisik untuk akses langsung ke perpustakaan. Kelebihan dari layanan ini adalah membantu masyarakat dalam situasi yang berbeda, baik secara geografis jauh dari perpustakaan maupun karena keterbatasan fisik yang membuat sulit untuk mengunjungi perpustakaan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi untuk menjembatani kesenjangan/keterbatasan fasilitas perpustakaan.

d) Media Streaming (di Aplikasi Media Sosial) Media streaming bertujuan untuk menampilkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Negeri Malang seperti seminar, diskusi umum, bedah buku dan pentas seni, yang dapat ditransformasikan menjadi konten untuk ditampilkan di Malang menjadi media sosial. media Perpustakaan Universitas Negeri. akun media. Media streaming ini merupakan fasilitas streaming online yang memuat konten video di aplikasi Facebook, Instagram, dan YouTube. Salah satu tujuan lingkungan streaming ini adalah agar pengguna yang tidak dapat mengikuti kegiatan (diskusi/seminar/workshop) karena keterbatasan fisik/jarak jauh dapat menerima informasi/informasi tentang kegiatan yang dilakukan meskipun tidak berada di perpustakaan. media sosial perpustakaan hadir.

e) Literasi informasi Literasi informasi merupakan sarana dan pelatihan kompetensi bagi pustakawan dan seluruh sivitas akademika. Literasi informasi ini menjadi motivasi mayoritas pengguna perpustakaan perguruan tinggi yang saat ini didominasi oleh generasi digital native. Generasi digital lebih banyak mengisi kehidupan mereka dengan penggunaan komputer, smartphone dan berbagai perangkat buatan era digital. Di era digital natives, pengetahuan dan keterampilan dasar yang harus dikuasai adalah literasi (literasi informasi, media dan teknologi). Untuk itu, Perpustakaan Universitas Negeri Malang memberikan pelatihan dan layanan informasi kepada seluruh pustakawan dan peneliti melalui berbagai cara, yaitu sebagai berikut; Kegiatan orientasi Perpustakaan Universitas Negeri Malang diselenggarakan setiap tahun; Mengajarkan literasi informasi untuk mendukung pembelajaran sepanjang hayat; Program mata kuliah Literasi bagi mahasiswa Universitas Negeri Malang.

## **KESIMPULAN**

Pustakawan memainkan peran kunci dalam memperkuat perpustakaan dan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia merupakan langkah awal perubahan perpustakaan. Pustakawan memegang peranan penting Penguatan perpustakaan memperkuat komunitas sosial dan juga menjadi faktor penting perbaikan infrastruktur dan layanan. Untuk memperkuat peran perpustakaan, harus menunjukkan komitmen terhadap kemajuan lembaga perpustakaan beradaptasi dengan perkembangan teknologi telekomunikasi, dedikasi dan semangat untuk melayani pemustaka dan kemampuan untuk berkolaborasi dengan antusias masalah dalam tim.

Untuk meningkatkan sumber daya manusia, program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan harus dikembangkan. Pustakawan harus mampu memahami informasi apa yang dibutuhkan masyarakat pengguna dan menyajikan informasi tersebut dengan cara yang dapat merangsang minat baca dengan cara mengemas kembali informasi tersebut. Pustakawan harus menciptakan manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa perpustakaan. Perpustakaan juga harus memperkuat infrastrukturnya untuk menjadikan perpustakaan sebagai sarana pembelajaran interaktif bagi masyarakat pengguna perpustakaan. Sesuai dengan konsep pelayanan berbasis inklusi sosial, pengembangan infrastruktur perpustakaan juga bertujuan untuk mengikuti trend bahwa perpustakaan merupakan ruang terbuka bagi semua orang untuk mengumpulkan, mengungkapkan dan mengembangkan pengetahuannya.

Upaya pengembangan sumber daya manusia di perpustakaan perguruan tinggi universitas negeri malang telah dilakukan. Keterbatasan sarana dan prasarana merupakan sebuah hal yang perlu disiapkan dalam sebuah organisasi atau institusi agar dapat menampung kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan. Perpustakaan merupakan lembaga yang tumbuh dan berkembang baik dalam arti koleksi, jasa maupun manusianya. Setiap perpustakaan tentunya memerlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk memfasilitasi semua keperluan operasional, staf serta penambahan koleksi perpustakaan. Hambatan yang terjadi dalam pengembangan peran pustakawan dapat mengakibatkan berbagai berdampak kerugian bagi lembaga, pemustaka, masyarakat dan bahkan untuk pustakawan itu sendiri. Hal ini bisa mengakibatkan kurang maksimalnya pengembangan peran pustakawan yang di lakukan hingga berdampak pada tidak maksimalnya penerapan program pelayanan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. Hambatan yang di hadapi tidak hanya berasal dari luar melainkan bisa datang dari pribadi pustakawan itu sendiri. Hambatan lain terhadap pengembangan peran pustakawan ini juga berasal dari masyarakat atau pemustaka yang belum memahami fungsi program yang dilaksanakan ini. Berbagai upaya dapat dilakukan sebagai bentuk pengembangan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sekaligus meningkatkan harkat dan martabat bidang akademik dan jasa agar lebih layak. Beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala pengembangan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah dengan memberikan layanan informasi, yaitu kegiatan pendukung spesialis, dalam hal pustakawan kepada pemustaka, baik berupa informasi tentang dirinya sendiri. pengetahuan, minat, kemampuan, aspirasi, tujuan, pendidikan dan pekerjaan yang akan dipilih. Agar tercapainya suatu tujuan yang ingin dicapai.

## **DAFTAR RUJUKAN**

Aisyah, M. F. et al.(2017) 'Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja,

Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember', e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 4(1), p. 131. doi: 10.19184/ejeba.v4i1.4753.

Cresswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi ketiga*. In Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Danupranata, Gita. 2013. *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.

J.P.G. Sianipat, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, (Jakarta: LAN RI, 2000), h. 6.

Program Peduli, “Inklusi Sosial”, di akses pada tanggal 31 Oktober 2018, pukul 21.11 Wib dari <https://programpeduli.org>inklusi-sosial>

Lexy J Moleong, “Metode Penelitian Kualitatif”, (Bandung:Remaja Rosdakarya, 2011), h. 4

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan.

FkBA, *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah*, (Yogyakarta: FkBA, 200), h. 1. Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Pembinaan kelembagaan Agama Islam, *Buku Pedoman Perpustakaan Dinas*, (Jakarta, Dirjen pembinaan Kelembagaan Agama Islam: 2001), h. 122.

Prasetyawan, Adi. (2020). *Perpustakaan Sebagai Tempat Akses Informasi Bagi Pemustaka Disabilitas*, *Bibliotika: Jurnal kajian Perpustakaan dan Informasi* <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika/article/view/17568/6842>

Rokhmaniyah, R. (2017) ‘Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mencapai Pendidikan Yang Berkualitas Di Sekolah Dasar’, *DWIJA CENDEKIA: Jurnal Riset Pedagogik*, 1(1), pp. 73–83. doi: 10.20961/jdc.v1i1.14410.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Susanti, D. A. (2019). Implementasi konsep inklusi sosial di perguruan tinggi: sebuah wacana. *Media Pustakawan*, 26.

Wijayanti, L.(2019). Peningkatan Kompetensi SDM Perpustakaan Khusus Dalam Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. Disampaikan pada diskusi panel perpustakaan khusus, Rapat Koordinasi Nasional Perpustakaan Tahun 2019, Tanggal 15 Maret 2019: Jakarta.