

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 20, No. 2, Desember 2024, Hal. 227-241
<https://doi.org/10.22146/bip.v19i1.9778>
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

Layanan prima pada layanan pojok *braille* sebagai layanan berbasis inklusi sosial di Perpustakaan Umum Kota Malang

Rista Tanaya Pawestri¹, Inawati²

¹Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Sastra, Universitas Negeri Malang

²Program Studi D4 Perpustakaan Digital, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Malang

Jl. Semarang No.5, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65145

email: inawati.fs@um.ac.id

Naskah diterima: 6 September 2023, direvisi: 25 April 2024, disetujui: 6 Juni 2024

ABSTRAK

Pendahuluan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk implementasi layanan prima pada layanan pojok *braille* sebagai layanan berbasis inklusi sosial di Perpustakaan Umum Kota Malang dengan pendekatan teori DeVrye. Salah satu lapisan masyarakat yang dapat dijangkau melalui layanan berbasis inklusi sosial adalah disabilitas netra. Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan perpustakaan di Jawa Timur yang menyediakan layanan untuk disabilitas netra yaitu layanan pojok *braille*.

Metode penelitian. Penelitian ini dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Data analisis. Data dianalisis dengan Miles dan Huberman yaitu, reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan. Layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang telah menerapkan tujuh dimensi layanan prima dalam implementasi layanan berbasis inklusi sosial meliputi *self-esteem*, *exceed expectation*, *recover*, *vision*, *improve*, *care* dan *empower*. Empat dimensi yang telah diterapkan secara maksimal pada layanan Pojok *Braille* meliputi *exceed expectation*, *recover*, *vision*, dan *care*. Sedangkan, penerapan dimensi *self-esteem*, *improve* dan *empower* belum maksimal.

Kesimpulan dan Saran. Tiga dimensi yang belum maksimal penerapannya dalam implementasi layanan prima pada layanan Pojok *Braille* perlu menjadi perhatian khusus untuk mewujudkan layanan prima.

Kata kunci: *excellent service*; layanan pojok *braille*; layanan inklusi sosial.

ABSTRACT

Introduction. This study aims to determine the form of excellent service implementation in the Braille Corner service as social inclusion-based service at the Malang City Public Library with the DeVrye theory approach. The community that needs to have more support through social inclusion-based services is the visually impaired. The Malang City Public Library, located in East Java, provides services for the visually impaired, namely the Braille corner service.

Data Collection Methods. With the descriptive qualitative approach, data was collected through interviews, observations, and documentation studies.

Data Analysis. We analysed the data by Miles and Huberman viz , reducing, presenting data, and drawing conclusions.

Results and Discussion. Malang City Public Library's Braille Corner Service has implemented seven dimensions of excellent services in implementing social inclusion-based services including self-esteem, exceeding expectations, recovery, vision, improvement, care, and empowerment. The four dimensions that are maximally applied to Braille Corner services include exceeding expectations, recovery, vision, and care. While the application of the dimensions of self-esteem, improvement, and empowerment were found to be not optimal.

Conclusion. Three dimensions that have not been implemented optimally in the implementation of excellent service in the Braille Corner service need special attention to provide excellent services.

Keywords: *excellent services*; *braille corner*; *social inclusion*.

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga informasi yang memiliki tujuan untuk menarik lebih banyak pemustaka, membantu pencarian informasi, membantu memanfaatkan fasilitas yang disediakan, serta meningkatkan minat baca sehingga perlu meningkatkan berbagai aspek, salah satunya aspek layanan (Ibrahim, 2014). Layanan perpustakaan menjadi tempat interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan perpustakaan mengalami banyak perubahan, pada awalnya perpustakaan hanya dikelola secara konvensional, kemudian dengan adanya perkembangan teknologi perpustakaan mulai memanfaatkan teknologi pada layanan-layanan di perpustakaan (Ulinafiah et al., 2019). Layanan menjadi salah satu tolak ukur baik tidaknya suatu perpustakaan, karena layanan merupakan produk yang ditawarkan kepada setiap pemustaka, dengan demikian perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa layanan informasi perlu menerapkan *excellent service* untuk mencapai kepuasan pemustaka.

Layanan prima merupakan bentuk pemberian layanan jasa sebaik mungkin yang sesuai dengan standarisasi prosedur layanan (Erawati & Budiantono, 2021), sehingga dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan secara maksimal dengan menggunakan standar yang berlaku atau dimiliki instansi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Layanan prima dari suatu instansi penting diterapkan untuk memberikan citra dan reputasi instansi. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 14 tentang pentingnya menerapkan layanan prima untuk memenuhi kebutuhan, harapan serta kepuasan pemustaka pada setiap layanan di perpustakaan (Mustika, 2017).

Perpustakaan pada dasarnya melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan, hal tersebut merupakan konsep dari layanan berbasis inklusi sosial. Inklusi sosial merupakan sebuah wadah yang diberikan kepada masyarakat agar perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat, berguna bukan hanya sekedar untuk membaca tetapi lebih kepada arah mampu meningkatkan

skill (keterampilan), dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat (Perpusnas, 2017). Inklusi sosial juga diartikan sebagai ruang yang mampu memberikan layanan seluas-luasnya tanpa membedakan pemustaka baik dari sisi gender, kebutuhan khusus, suku, ras, budaya, maupun agama, sehingga semua memiliki hak yang sama untuk mengakses informasi di perpustakaan (Stilwell, 2016). Diterapkannya layanan berbasis inklusi sosial di perpustakaan, dapat menjawab kebutuhan pemustaka dalam hal pemberdayaan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat sejalan dengan konsep transformasi layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial (Inawati et al., 2022). Berkaitan dengan layanan berbasis inklusi sosial di perpustakaan, salah satu kelompok yang perlu mendapat perhatian adalah penyandang disabilitas.

Perpustakaan Umum Kota Malang menyediakan beberapa layanan pemustaka. Beberapa layanan yang ada di Perpustakaan Umum Kota Malang terdapat layanan berbasis inklusi sosial khusus untuk pemustaka disabilitas netra yang dikenal dengan layanan Pojok *Braille* (Pemerintah Kota Malang, 2022). Layanan Pojok *Braille* merupakan layanan di perpustakaan yang membantu dan memudahkan para penyandang disabilitas untuk dapat mengakses informasi secara maksimal. Layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang menyediakan koleksi berupa buku-buku bacaan dengan huruf *Braille*, buku cerita maupun ilmu pengetahuan umum dalam bentuk audio atau *digital talking book* dan komputer bicara (Dinas KOMINFO Provinsi Jawa Timur, 2022).

Kepuasan pemustaka merupakan salah satu tolak ukur dalam pemberian layanan di perpustakaan. Pemberian layanan secara maksimal kepada seluruh pemustaka tanpa terkecuali pemustaka disabilitas netra. Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai lembaga yang menerapkan layanan berbasis inklusi sosial dalam bentuk Layanan Pojok *Braille* dan dilengkapi dengan berbagai koleksi dan fasilitas khusus yang sesuai kebutuhan pemustaka disabilitas netra, sehingga menunjang penerapan layanan prima untuk mencapai kepuasan pemustaka khususnya pada

Layanan Pojok *Braille*. Pemustaka disabilitas netra membutuhkan perlakuan atau pelayanan khusus untuk mencapai kepuasan layanan, sehingga tidak semua pustakawan dapat memberi pelayanan yang maksimal pada Layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang.

Beberapa hasil penelitian terdahulu mengemukakan bahwa pustakawan telah menyadari bahwa pelayanan prima harus diterapkan di perpustakaan, namun masih ada pustakawan yang bersikap kurang peka petinnya pelayanan prima (Laurena, 2015). Penelitian serupa terkait manajemen layanan pustakawan pada perpustakaan sudah baik dengan indikator bahwa pemustaka juga mendapatkan layanan yang baik, namun dari sisi kepuasan pengunjung perpustakaan masih perlu mengoptimalkan layanan sesuai dengan harapan agar dapat dikategorikan layanan prima (Simbolon, 2019). Inklusi sosial harus diterapkan pada institusi-institusi mengingat pandemi covid-19 dan situasi politik kontroversial di Amerika Serikat dan Eropa, institusi harus mempertimbangkan jangkauan kepada seluruh lapisan masyarakat, serta implementasi inklusi sosial akan membantu mengatasi tantangan yang muncul dan memperkuat integrasi sosial di tengah perubahan (Wright et al., 2021). Perpustakaan Umum Kabupaten Magelang telah melakukan berbagai macam kegiatan dengan melibatkan masyarakat dalam mewujudkan inklusi sosial di lingkungan sekitar. Memberi perhatian pada seluruh masyarakat terutama difabel, wanita dan siswa (Mahdi & Asari, 2020).

Penerapan sistem informasi manajemen, implementasi pustakawan terkait layanan prima, serta manajemen layanan pustakawan telah menjadi fokus penelitian sebelumnya dalam upaya menciptakan layanan prima. Penelitian lain yang berkaitan dengan inklusi sosial meliputi penyedia layanan inklusi sosial pada instansi dan implementasi layanan berbasis inklusi sosial sebagai wadah pemberdayaan masyarakat di perpustakaan. Hal tersebut dapat dilihat dalam penelitian ini, yang lebih berfokus pada analisis bentuk implementasi layanan prima pada layanan

Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang yang merupakan layanan khusus pemustaka disabilitas netra berbasis inklusi sosial. Inklusi sosial dalam penelitian ini diukur menggunakan tiga dimensi yaitu *Connectivity*, *Content* dan *Human*, sedangkan penerapan layanan prima pada layanan Pojok *Braille* sebagai layanan berbasis inklusi sosial di Perpustakaan Umum Kota Malang diukur melalui teori DeVrye, dimana dalam teori DeVrye ada tujuh dimensi yaitu *Self-Esteem*, *Exceed Expectations*, *Recover*, *Visison*, *Improve*, *Care*, dan *Empower*.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Excellent Service atau Layanan Prima

Layanan prima adalah layanan yang diberikan oleh petugas layanan secara maksimal dengan menggunakan standar yang berlaku atau dimiliki instansi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Nurlia, 2018). Standar layanan prima pada perpustakaan bisa dikatakan sebagai layanan prima apabila adanya rasa percaya diri para pustakawan dalam memberikan layanan, memberikan harapan lebih kepada pemustaka, mendapatkan kembali kepercayaan pemustaka, memiliki visi layanan untuk saat ini dan masa depan, melakukan peningkatan pada layanan, memberikan perhatian kepada pemustaka, dan mengadakan pemberdayaan kepada pemustaka. Menurut teori DeVrye layanan prima dapat diukur dari beberapa indikator yaitu *Self-Esteem*, *Exceed Expectations*, *Recover*, *Visison*, *Improve*, *Care*, dan *Empower* (SERVICE) (DeVrye, 2013). Berikut untuk mengetahui lebih jelasnya ketujuh indikator standar layanan prima menurut teori DeVrye:

***Self-esteem* (percaya diri)**, *self-esteem* (percaya diri) di perpustakaan pada dasarnya adalah tentang mampu menerapkan layanan prima yang didasarkan pada upaya menanamkan harga diri yang tinggi. Harga diri yang tinggi pada petugas merupakan unsur paling mendasar bagi keberhasilan sebuah instansi yang menyediakan jasa layanan. Indikator ini merupakan hal yang paling mendasar dari kesuksesan suatu perpustakaan yang menyediakan layanan apapun. Ketika

pustakawan bekerja dengan baik maka pandangan tentang diri mereka sendiri dan untuk siapa mereka bekerja akan terlihat baik, sikap positif tersebut akan memberikan dampak positif pula kepada pemustaka. Indikator yang harus diperhatikan dari *self-esteem* adalah (1) pustakawan yang percaya diri, (2) penempatan seseorang sesuai dengan keahliannya dan (3) meningkatkan keberhasilan (Hardiyansyah, 2018).

Exceed expectation (melampaui harapan), penerapan layanan prima di perpustakaan harus dilandasi dengan *exceed expectation* (melampaui harapan), tetapi tidak hanya memberikan janji dan harapan. Saat memberikan layanan melebihi harapan pemustaka, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap dan perilaku pustakawan yang konsisten. Pustakawan yang menciptakan kesan-kesan positif kepada pemustaka dapat memberikan dampak positif pada layanan. Relatif mudah memberikan layanan yang baik, namun dibutuhkan upaya lebih bagi pustakawan untuk secara konsisten memberikan kesan-kesan yang positif sedemikian rupa sehingga para pemustaka yang merasa harapannya melebihi ekspektasi akan puas bahkan sangat puas. Indikator yang harus diperhatikan dari *exceed expectation* adalah (1) menyesuaikan kebijakan layanan, (2) memahami keinginan pemustaka dan (3) layanan sesuai harapan pustakawan (Hardiyansyah, 2018).

Recover (pemulihan), layanan prima di perpustakaan yang baik didasarkan pada upaya *recover* (pemulihan). Perpustakaan yang berfokus pada layanan akan melakukan segala cara untuk mendapatkan kritik saran pelanggan, kemudian kritik saran tersebut akan ditindaklanjuti. Mengetahui apa yang sedang dipikirkan para pemustaka merupakan sesuatu yang sangat menentukan. Pustakawan perlu menganggap keluhan sebagai peluang dan tantangan. Keluhan pemustaka tidak boleh dilihat sebagai masalah, tetapi sebagai peluang untuk memulihkan situasi. Kesalahan harus dipulihkan sesegera mungkin untuk mencegah terjadinya kesalahan yang sama. Indikator yang harus diperhatikan dari *recover* adalah (1) menganggap keluhan sebagai peluang dan (2)

mengatasi keluhan pemustaka (Hardiyansyah, 2018).

Vision (visi), upaya menerpakan layanan prima di perpustakaan harus didukung pemimpin yang memiliki *vision* (visi) terkait layanan yang akan diberikan kepada pemustaka. Visi tersebut tidak hanya berlaku untuk saat ini, namun juga pandangan untuk masa depan. Tidak hanya harus menerima berbagai macam perubahan perilaku pemustaka, tetapi juga harus bisa mengantisipasi dengan menyambut baik suatu perubahan. Salah satu perubahan yang dapat disambut dengan baik adalah teknologi. Sebuah visi yang terencana dapat memberikan hasil yang bertahan lama. Indikator yang harus diperhatikan dari *vision* adalah (1) perencanaan ideal di masa depan, (2) memanfaatkan teknologi dan (3) memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka (Hardiyansyah, 2018).

Improve (peningkatan), perpustakaan perlu melakukan *improve* (peningkatan) untuk menerapkan layanan prima. Salah satu kunci keberhasilan dalam melakukan layanan adalah dengan melakukan peningkatan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hal tersebut bermakna bahwa layanan prima tidak mungkin dapat dicapai dalam waktu singkat, tetapi memerlukan proses waktu yang panjang. Sehingga pustakawan dituntut untuk melakukan peningkatan dari seluruh penyelenggaraan layanan. Peningkatan layanan prima diberikan secara terus menerus untuk memenuhi keinginan pemustaka. Upaya peningkatan layanan prima di perpustakaan diimbangi dengan sikap responsif terhadap perubahan yang dapat terjadi kapan saja. Indikator yang harus diperhatikan dari *improve* adalah (1) perbaikan menyesuaikan dengan perubahan, (2) melaksanakan pelatihan dan (3) menciptakan lingkungan yang kondusif (Hardiyansyah, 2018).

Care (perhatian), memberikan *care* (perhatian) dalam menjalankan layanan prima di perpustakaan kepada pemustaka bisa membuat perpustakaan menjadi *user friendly*, yang berarti mempermudah pemustaka dalam melakukan hubungan dengan perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi.

Pustakawan perlu menyadari bahwa perhatian terhadap pemustaka merupakan hal yang lebih daripada sekedar menjalankan pekerjaan. Memberikan perhatian pada pemustaka dan memfokuskan perhatian pada apa yang disebut hal-hal kecil menjadikan pemustaka akan datang kembali ke perpustakaan untuk memanfaatkan layanan. Keluhan dan saran yang disampaikan oleh pemustaka akan menciptakan interaksi antara pemustaka dan perpustakaan, sehingga apabila keluhan dan saran pemustaka ditanggapi maka pemustaka akan merasa diperhatikan oleh perpustakaan. Indikator yang perlu diperhatikan dari *care* adalah (1) menjaga kualitas dan (2) memperhatikan/memperdulikan pemustaka (Hardiyansyah, 2018).

Empower (pemberdayaan), layanan prima di perpustakaan harus didukung dengan adanya *empower* (pemberdayaan) kepada pustakawan. Pemberdayaan layanan pada sebuah instansi memiliki makna memberikan sepenuhnya kewenangan kepada para petugas layanan, dengan maksud agar layanan yang diberikan kepada pelanggan berjalan dengan baik. Pustakawan harus melalui pelatihan-pelatihan pengetahuan dasar yang relevan dengan layanan prima di perpustakaan. Selain itu perpustakaan perlu menghargai pustakawan dalam menjalankan layanan, sehingga pustakawan akan termotivasi dalam menjalankan atau menciptakan layanan prima. Indikator yang harus diperhatikan dari *empower* adalah (1) memberdayakan pustakawan dan (2) adanya pengakuan ataupun penghargaan (Hardiyansyah, 2018).

Layanan Berbasis Inklusi Sosial

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga informasi yang merupakan bagian dari fasilitas umum pada sebuah negara atau daerah perlu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Penyediaan jasa layanan informasi yang baik sering dikaitkan dengan kepuasan pemustaka, sehingga untuk mencapai kepuasan pemustaka maka perpustakaan perlu menerapkan layanan prima (*excellent service*). Layanan prima pada perpustakaan perlu

diimplementasikan mengingat perpustakaan merupakan lembaga informasi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Perpustakaan saat ini berorientasi pada konsep inklusi sosial sehingga memiliki tujuan mewadahi seluruh lapisan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi dan sebagai tempat belajar sepanjang hayat. Layanan berbasis inklusi sosial adalah layanan yang memberikan wadah kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakan baik dari sisi gender, kebutuhan khusus, suku, ras, budaya maupun agama, yang bertujuan untuk meningkatkan *skill* (keterampilan), sehingga diharapkan mampu mensejahterakan masyarakat (Stilwell, 2016). Penerapan layanan prima pada layanan berbasis inklusi sosial di perpustakaan sangat penting agar layanan yang diberikan pada masyarakat tidak ada diskriminasi pada kelompok tertentu. Layanan berbasis inklusi sosial di perpustakaan dapat diukur dari beberapa dimensi yaitu *connectivity*, *content* dan *human*. Berikut untuk mengetahui lebih jelasnya ketiga dimensi standar layanan berbasis inklusi sosial (Haryanti, 2019).

Connectivity (konektivitas), selain mengenai pembangunan fisik seperti gedung dan ruang baca, menyediakan koleksi, dan mempersiapkan sumber daya manusia, aspek konektivitas dalam perpustakaan juga mencakup upaya untuk mengalihkan fokus layanan dari yang konvensional menjadi lebih luas, sehingga perpustakaan dapat menjadi pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan (Azlin, 2022). Indikator yang harus diperhatikan dari *connectivity* adalah (1) sarana dan prasarana dan (2) upaya perpustakaan dalam menjangkau pemustaka (Ruhukail & Koerniawati, 2021).

Content (konten), konten perpustakaan adalah segala bentuk informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, termasuk upaya meningkatkan kualitas informasi melalui berbagai sumber seperti buku, komputer, dan internet. Perpustakaan mengumpulkan dan menyediakan informasi dalam berbagai bentuk, baik dalam koleksi fisik maupun digital, yang harus disesuaikan dengan kebutuhan

masyarakat (Haryanti, 2019). Indikator yang harus diperhatikan dari *content* adalah (1) koleksi perpustakaan, (2) pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, serta (3) sosialisasi perpustakaan (Ruhukail & Koerniawati, 2021).

Human (Sumber Daya Manusia), menghadapi keterbatasan sumber daya, perpustakaan dapat menjalin kemitraan dengan berbagai instansi pemerintah, pihak swasta, dan pemangku kepentingan terkait untuk mengembangkan perpustakaan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Perpustakaan berfungsi sebagai pusat pembelajaran inklusif yang tidak hanya memberikan akses ke informasi berkualitas tetapi juga memfasilitasi pertumbuhan pengetahuan dan keterampilan bagi masyarakat. Melalui keterlibatan aktif dengan pemangku kepentingan, perpustakaan menjembatani kesenjangan dan menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan komunitas secara berkelanjutan (Azlin, 2022). Indikator yang harus diperhatikan dari *human* adalah (1) pendidikan bagi pustakawan dan (2) kerjasama perpustakaan (Ruhukail & Koerniawati, 2021).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan data kualitatif, yang berfokus pada implemmentasi *excellent service* pada layanan Pojok *Braille* sebagai layanan berbasis inklusi sosial di Perpustakaan Umum Kota Malang. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk menginvestigasi keadaan obyek secara alamiah, dimana peneliti menjadi instrumen utama (Rijali, 2019). Pendekatan kualitatif pada penelitian ini diharapkan dapat diungkapkan situasi *excellent service* pada layanan Pojok *Braille* sebagai bentuk layanan berbasis inklusi sosial.

Penelitian dilakukan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan perpustakaan pertama yang menyediakan layanan disabilitas di bawah inisiasi dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kota Jawa Timur. Perpustakaan Umum Kota Malang

memiliki status perpustakaan rujukan yang disematkan oleh Perpustakaan Nasional. Selain itu, Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan perpustakaan pertama yang mengadakan layanan disabilitas di bawah inisiasi dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kota Jawa Timur, layanan tersebut bernama Layanan Pojok *Braille*. Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian yaitu bulan Mei 2023 dan dilakukan penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 bulan, 1 bulan pengumpulan data dilakukan pada bulan Juni 2023 dan 1 bulan pengolahan data dilakukan pada bulan Juli 2023 yang meliputi penyajian dalam bentuk laporan penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini berupa sumber data primer dan sekunder. Sumber data utama diperoleh dari hasil wawancara dengan dua pustakawan sebagai informan kunci, yaitu Ik dan An (nama samaran) serta dua pemustaka sebagai informan pendukung, yaitu Wah dan Sa (nama samaran) di Perpustakaan Umum Kota Malang. Sumber data sekunder berupa buku, artikel, jurnal yang berkaitan layanan Pojok *Braille*, profil layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti akan melakukan penentuan sampel dengan berbagai pertimbangan tertentu (Sumargo, 2020).

Teknik *purposive sampling* bertujuan untuk mengetahui penerapan *excellent service* pada layanan Pojok *Braille* sebagai layanan berbasis inklusi sosial di Perpustakaan Umum Kota Malang. Sampel yang peneliti ambil dari teknik *purposive sampling* dengan kriteria pustakawan yang bertugas pada layanan Pojok *Braille* dan pernah serta memiliki pengalaman dalam memberi pelayanan ke pemustaka disabilitas netra, sedangkan kriteria pemustaka yang pernah berkunjung dan memanfaatkan layanan Pojok *Braille* baik koleksi maupun fasilitas yang ada. Prosedur pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam memperoleh data di lapangan. Pengumpulan data yang digunakan berupa pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis

data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman (Miles et al., 2014), teknik analisis data tersebut melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

***Excellent Service* pada Layanan Pojok Braille sebagai Layanan Berbasis Inklusi Sosial**

Layanan prima adalah layanan yang diberikan oleh petugas layanan secara maksimal dengan menggunakan standar yang berlaku atau dimiliki instansi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Nurlia, 2018). Layanan berbasis inklusi sosial adalah layanan yang memberikan wadah kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan baik dari sisi gender, kebutuhan khusus, suku, ras, budaya maupun agama, yang bertujuan untuk meningkatkan *skill* (keterampilan), sehingga diharapkan mampu mensejahterakan masyarakat (Stilwell, 2016). Layanan berbasis inklusi sosial menjadi landasan yang penting untuk mencapai layanan prima yang lebih menyeluruh. Layanan inklusi sosial dan layanan prima saling berkaitan dalam menciptakan perpustakaan yang terbuka dan inklusif bagi semua orang, sehingga dapat menjadi pusat pembelajaran, pertumbuhan, dan partisipasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan (Probosiwi, 2017). *Excellent service* diukur menggunakan teori DeVrye yang terdiri dari tujuh dimensi yaitu *self-esteem*, *exceed expectations*, *recover*, *vision*, *improve*, *care* dan *empower* sebagai berikut (DeVrye, 2013):

Self-esteem (percaya diri), pada awalnya pustakawan pada layanan Pojok Braille di Perpustakaan Umum Kota Malang kurang percaya diri ketika melayani pemustaka netra. Namun, seiring berjalannya waktu, pustakawan meningkatkan kompetensi khususnya pada layanan disabilitas netra dengan berbagai usaha diantaranya memperbanyak pengalaman, mengikuti pelatihan, merubah cara berpikir, serta fokus pada tujuan memberi layanan maksimal pada pemustaka netra. Pustakawan pada layanan Pojok Braille diharapkan memiliki kemampuan khusus teknik memandu

agar pemustaka netra dapat mengakses informasi dengan mudah. Kemampuan tersebut terus ditingkatkan sebagai bentuk komitmen dari perpustakaan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pemustaka netra berdasarkan tujuan perpustakaan. Perpustakaan perlu mengembangkan inovasi pada setiap layanan termasuk pada layanan disabilitas netra, akan tetapi pustakawan pada layanan Pojok Braille menyatakan bahwa saat ini belum banyak inovasi yang dikembangkan, sehingga layanan Pojok Braille belum dapat dikatakan sebagai bentuk layanan prima. Salah satu harapan pustakawan agar pada layanan ini dapat dikembangkan berbagai inovasi agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam layanan Pojok Braille dan membantu menciptakan lingkungan yang lebih responsif. Berikut merupakan pernyataan dari informan mengenai dimensi *self-esteem*:

“Tiga bulan pertama saya bertugas di layanan ini agak grogi bahkan sampai nangis...Tapi lama-lama saya merasa akrab dengan mereka, saya udah nggak grogi lagi.” (Ik)

“... Jadi hampir semua petugas di bidang layanan ditambah dengan petugas keamanan sama petugas parkir yang diberikan pengetahuan untuk penanganan tuna netra...Kalau yang gak tahu mungkin kesulitan mengakses pemustaka netra, tahu-tahu ditarik tangannya seharusnya tidak seperti itu caranya ada tekniknya. Bisa dibilang untuk kita penanganan tuna netra dari pintu masuk sampai pada layanan pojok Braille itu sebagian besar staf kita sudah bisa melakukannya.” (An)

“Kalau sarpras kita belum ada inovasi terbaru... jadi kalau fasilitas-fasilitas lain kami cuma menambah jumlah saja, seperti talking book, komputer, kami menambah jumlah. Kalau koleksi kami gak bisa request, jadi koleksi itu sebatas yang kami ada. Jadi kami kerjasama dengan Abiyoso terkait koleksi, jadi untuk koleksi mengikuti dari yayasan Abiyoso ...” (Ik)

Berdasarkan teori, terdapat kekurangan terkait dimensi *self-esteem* yaitu pada indikator meningkatkan keberhasilan. Pustakawan masih menghadapi tantangan dalam menciptakan inovasi yang lebih kreatif pada layanan Pojok *Braille*. Kondisi tersebut perlu ada perhatian khusus dan langkah lebih lanjut untuk mendorong dan mengembangkan inovasi dalam layanan agar pustakawan semakin percaya diri dalam melayani pemustaka netra. Selain indikator tersebut, kedua indikator *self-esteem* lainnya sudah diterapkan pada layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang.

Dimensi *self-esteem* pada layanan Pojok *Braille* memenuhi salah satu aspek layanan berbasis inklusi sosial yaitu aspek sumber daya manusia, dimana pustakawan pada layanan Pojok *Braille* memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang kompeten dalam melayani pemustaka netra dengan baik pada layanan Pojok *Braille*. Kemampuan yang harus dimiliki adalah memandu pemustaka dengan cara *upper hand* (mengacu pada posisi menyalurkan tangan), *lower hand* (mengacu pada bagian bawah lengan) dan *modified upper hand* (mengacu pada bagian atas lengan) (Nafiah & Khairi, 2023). Kemampuan pustakawan untuk mendampingi dan memberikan informasi merupakan hal penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pemustaka netra. Peningkatan kepercayaan diri pada layanan Pojok *Braille* belum mampu diimplementasikan oleh pustakawan secara maksimal, sehingga untuk mewujudkan layanan yang menerapkan konsep inklusi sosial perlu peningkatan layanan agar dapat memberi akses yang lebih baik pada pemustakan netra.

Exceed expectation (melampaui harapan), pada layanan Pojok *Braille* menyesuaikan kebijakan dengan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) berdasarkan keputusan dan tinjauan kepala dinas sehingga memastikan pemustaka netra mendapatkan layanan terbaik. Upaya pustakawan pada layanan Pojok *Braille* dalam memahami keinginan pemustaka netra dilakukan dengan mengadakan evaluasi. Evaluasi merupakan salah satu cara yang efektif untuk mengetahui keinginan pemustaka netra.

Layanan Pojok *Braille* telah berusaha memahami keinginan pemustaka dengan cara mengadakan evaluasi rutin satu tahun sekali. Layanan Pojok *Braille* telah memberikan layanan sesuai harapan pemustaka dengan cara mengajak komunikasi dan memberikan kuisisioner kebutuhan pemustaka, sehingga dapat menciptakan layanan yang sesuai serta meningkatkan kemampuan pustakawan dalam hal komunikasi. Pendekatan tersebut dapat memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka, serta memberikan layanan yang lebih baik secara keseluruhan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan pustakawan yang didukung oleh pemustaka netra, sebagai berikut:

“Kalau kebijakan kita ada SOP jadi ada dasar hukumnya keputusan kepala dinas ...” (An)

“Kalau evaluasi kita biasanya rutin pertahun ya, jadi kita ada evaluasi mengenai keinginan pemustaka, evaluasi tersebut mengenai kondisi sarprasnya seperti apa, nanti kalau ditemukan beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki atau diganti atau mungkin ditambah bisa kita koordinasikan dengan sekertariat untuk pengadaan barang yang mengganti yang rusak atau menambah karena sudah banyak pemustaka netra yang makek sehingga antri, itu mungkin bisa tambah peralatannya. Jadi rutin setiap tahun untuk evaluasi.” (An)

“Untuk menciptakan layanan sesuai harapan pemustaka biasanya kita adakan pendekatan ya dengan pemustaka yang sudah berkunjung disini. Awal mula pendekatan, kita biasanya ngajak ngobrol pemustaka netra pakai bahasa sehari-hari, lalu secara rutin ada kuisisioner, pada kuisisioner itu juga selain fasilitas perpustakaan dan kenyamanan kemudian juga bisa memasukkan mungkin koleksi apa yang diinginkan di perpustakaan seperti itu.” (An)

“Kalau keinginan terpenuhi, dengan keadaan saya saat ini adanya layanan ini sangat membantu sih mbak, jika saya ingin menambah pengetahuan maupun jika saya ingin menulis sesuatu seperti puisi petugas akan menyediakan alatnya.” (Wah)

Dapat dilihat dari hasil wawancara tersebut, Layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang telah menyesuaikan kebijakan yang jelas dan diatur melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk semua pemustaka. Kebijakan ini bertujuan untuk mencegah kerusakan fasilitas dan koleksi, serta menjaga agar fasilitas tetap berfungsi dengan baik dan dapat dinikmati oleh semua pemustaka, dalam memahami keinginan pemustaka, pustakawan melakukan evaluasi layanan setiap satu tahun sekali untuk mengkoordinasikan fasilitas yang perlu diganti atau ditambah dalam perpustakaan. Lalu untuk menciptakan layanan sesuai harapan pustakawan layanan Pojok *Braille* melakukan pendekatan khusus dengan cara mengajak komunikasi serta memberikan kuisisioner kepada pemustaka netra yang didampingi oleh pendamping dari yayasan maupun pustakawan itu sendiri.

Dimensi *exceed expectation* layanan prima menerapkan layanan berbasis inklusi sosial dengan fokus pada aspek konektivitas yaitu pendekatan khusus yang dilakukan oleh pustakawan layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang. Pendekatan khusus ini dilakukan oleh pustakawan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pemustaka. Melalui pendekatan inklusi sosial, pustakawan berusaha menciptakan lingkungan yang ramah, terbuka, dan menghubungkan pemustaka dengan layanan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga layanan Pojok *Braille* berusaha untuk melebihi harapan pemustaka dengan menyediakan layanan yang responsif dan berfokus pada konektivitas.

Recover (pemulihan), pustakawan yang bertugas pada layanan Pojok *Braille* menyadari pentingnya keluhan atau saran yang disampaikan pemustaka netra sebagai potensi untuk melakukan perbaikan, dengan menerima

dan menghargai keluhan pemustaka, pustakawan dapat memahami tantangan dan kebutuhan yang dihadapi pemustaka netra secara lebih baik. Selanjutnya, pustakawan dapat menggunakan umpan balik dari keluhan tersebut sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas layanan Pojok *Braille*. Mengatasi keluhan dari pemustaka netra bisa dilakukan dengan cara mendengarkan dengan seksama, identifikasi akar masalah, lakukan tindakan yang dapat mengatasi permasalahan tersebut, berikan umpan balik dan terbuka pada pemustaka netra. Pustakawan layanan Pojok *Braille* menangani keluhan pemustaka netra dengan cara mendengarkan pemustaka yang menyampaikan keluhannya langsung kepada pustakawan. Jika keluhan memerlukan waktu yang lebih lama untuk ditangani, pustakawan akan berkoordinasi dengan pimpinan. Selain itu, pustakawan bekerja sama dengan pemustaka dalam mencari solusi untuk mengatasi keluhan yang diajukan. Sehingga layanan Pojok *Braille* dapat memberikan kepuasan layanan sesuai harapan pemustaka. Pustakawan serta pemustaka netra mengemukakan pada hasil wawancara sebagai berikut:

“Jadi setiap keluhan yang disampaikan oleh pemustaka netra merupakan masukan berharga bagi kami dalam mengidentifikasi apa yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan...” (Ik)

“... kalau mereka ada keluhan langsung bisa menyampaikan, Kalau dikita mesti kita rekap dulu keluhan mereka seperti apa kalau bisa kita eksekusi dalam waktu singkat kita kerjasama dengan sekertariat bagian sarana dan prasarana kita bisa amanakan dahulu...” (An)

“Iya kalau saya mengeluh ada yang rusak mereka langsung menanggapi, jadi saat saya kembali kesini koleksi tersebut sudah diperbaiki. Lalu untuk kerjasama dalam hal mencari solusi, lebih ke saya ngomong langsung ke petugasnya sih mbak, petugasnya juga nanti nanya balik ke saya.” (Wah)

Pustakawan yang bertugas pada layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang menyadari pentingnya menangani keluhan pemustaka netra sesegera mungkin. Pustakawan menganggap keluhan sebagai masukan untuk memulihkan layanan Pojok *Braille*. Pustakawan mengatasi keluhan pemustaka sesegera mungkin, apabila keluhan bersifat jangka panjang maka pustakawan akan berkoordinasi dengan pimpinan, serta mendengarkan dengan cara berinteraksi langsung dengan pemustaka netra.

Layanan prima pada dimensi *recover* dalam layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang berkaitan dengan aspek konektivitas layanan berbasis inklusi sosial pada indikator pendekatan. Pustakawan memperlihatkan responsifitas dan keterlibatan yang aktif dalam menyikapi masalah dan keluhan yang diajukan oleh pemustaka netra. Layanan Pojok *Braille* diupayakan untuk memulihkan dan menyelesaikan masalah dengan berfokus pada keterlibatan dan komunikasi yang aktif, demi menciptakan layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka netra. Pemberian respon terhadap keluhan setiap pemustaka khususnya pemustaka netra merupakan salah satu wujud layanan prima dalam mewujudkan layanan berbasis inklusi sosial di perpustakaan.

Vision (visi), layanan Pojok *Braille* telah memiliki rencana yang ditetapkan sebelumnya yaitu pembuatan studio mini sebagai tempat produksi buku bicara. Adanya rencana tersebut, layanan Pojok *Braille* berupaya untuk meningkatkan aksesibilitas bahan bacaan bagi pemustaka netra dengan menyediakan buku bicara yang dapat diakses lebih mudah. Layanan Pojok *Braille* yang telah menerapkan teknologi seperti *talking book* dan komputer bicara, sehingga layanan ini menjadi lebih mutakhir dan dapat mengikuti perkembangan zaman. Layanan Pojok *Braille* dapat menyediakan aksesibilitas yang lebih baik bagi pemustaka netra untuk mengakses informasi dan bahan bacaan dengan lebih mudah dan efisien. Layanan Pojok *Braille* memberikan layanan sesuai kebutuhan pemustaka netra dengan beberapa penyediaan fasilitas sesuai dengan

kebutuhan. Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan bertujuan untuk menciptakan lingkungan dengan layanan yang ramah, aksesibel, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemustaka netra dalam mengakses layanan di Perpustakaan Umum Kota Malang. Berikut merupakan hasil wawancara dengan pustakawan dan pemustaka netra:

“... kita sudah merencanakan untuk membuat studio jadi nanti ada semacam studio mini itu kita akan produksi buku bicara... Nanti kalau memang studio sudah bisa terlaksana kita bisa produksi koleksi sendiri, nanti ada petugas atau nanti kalau butuh lebih banyak ada volunteer yang membacakan buku kita rekam kita jadikan dalam bentuk CD jadi bisa nambah koleksinya di *Braille*....” (An)

“Teknologi yang sudah diterapkan, seperti *talking book*... untuk komputer bicara kita menggunakan aplikasi NVDA. ...” (Ik)

“Yang saya rasakan selama ini ada komputer bicara dan *talking book*.” (Sa)

“Dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka netra, saya selalu berusaha mendengarkan dengan baik...ketika pemustaka netra datang dengan pertanyaan atau permintaan spesifik, saya dengan senang hati membantu mereka...” (An)

Layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang memiliki rencana pembuatan studio mini sebagai tempat produksi buku bicara dan pembaruan kerjasama dengan lembaga penyedia koleksi khusus netra. Pada layanan Pojok *Braille* telah menerapkan pemanfaatan teknologi yaitu *talking book* dan komputer bicara. Pustakawan pada layanan Pojok *Braille* juga menunjukkan komitmen tinggi dalam merespon kebutuhan pemustaka netra. Layanan prima pada dimensi *vision* berkaitan dengan aspek konten layanan berbasis inklusi sosial pada indikator koleksi.

Perpustakaan memastikan koleksi atau kerjasama yang dijalin sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang beragam sehingga koleksi dan fasilitas untuk pemustaka netra diwujudkan dalam bentuk kerjasama dengan beberapa lembaga atau komunitas terkait. Pada indikator koleksi, perpustakaan berusaha untuk memberikan layanan terbaik dengan merangkul semua pemustaka dan menjamin akses ke informasi dan pengetahuan yang relevan untuk semua orang, tanpa memandang latar belakang sosial atau karakteristik khusus lainnya.

Improve (peningkatan), pada layanan Pojok *Braille* telah dilakukan perbaikan dengan menyesuaikan perubahan dalam melakukan kegiatan *shelving* dan membuat ruangan layanan Pojok *Braille* kedap suara, sehingga Perpustakaan Umum Kota Malang tetap relevan dan efektif dalam memberikan layanan kepada semua pemustaka. Peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan dengan diselenggarakannya pelatihan pada layanan Pojok *Braille* akan tetapi kegiatan ini tidak berlanjut, sehingga hal tersebut dapat menghambat keberlangsungan dan kualitas layanan Pojok *Braille*. Oleh karena itu, penting bagi layanan Pojok *Braille* untuk menyelenggarakan kembali pelatihan secara rutin agar pustakawan dapat memberikan pelayanan prima. Layanan Pojok *Braille* telah menciptakan lingkungan yang kondusif dengan menciptakan tempat yang memudahkan akses dan memberikan kenyamanan bagi pemustaka netra. Adanya lingkungan yang kondusif pada layanan Pojok *Braille* dapat menunjukkan komitmen Perpustakaan Umum Kota Malang dalam memberikan pengalaman yang positif bagi pemustaka netra. Berikut merupakan hasil wawancara dengan informan mengenai dimensi *improve*:

“... kalau ada perbaikan kita siapkan dulu...perbaikan terbaru kemarin kita ada penataan ulang di layanan pojok Braille, sama nanti kita ada rencana akan ditambahkan sekat kaca, jadi supaya ruangnya lebih kedap... Sering ada perbaikan, jadi posisinya kita ubah sesuai dengan perubahan zaman” (An dan Ik)

“Jadi disini dulu sudah ada pelatihan khusus untuk semua staf, bagaimana cara melayani, cara menangani, cara membantu tuna netra. Mulai dari petugas parkir di gerbang itu sudah mendapatkan pelatihan. Terakhir pelatihan dilakukan tahun 2015...” (Ik)

“Jadi dulu tempatnya di bawah di lantai 1 tempatnya sempit. Kemudian ada masukan dari teman-teman netra juga...Kemudian kami rubah, pindahkan tempatnya dari tempat di bawah yang sempit, kemudian kami taruh di tempat yang lebih luas di lantai 2...” (Ik)

Layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang belum sepenuhnya terlaksana karena belum adanya kegiatan pelatihan berkelanjutan bagi pustakawan layanan Pojok *Braille*, kegiatan pelatihan terakhir dilakukan tahun 2015. Seiring berjalannya waktu, perubahan dan tuntutan dalam pemanfaatan teknologi serta kebutuhan pemustaka netra terus mengikuti perkembangan IPTEK. Oleh karena itu, diperlukan adanya pelatihan pustakawan secara berkelanjutan dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan pemustaka disabilitas netra. Akan tetapi ada beberapa indikator *improve* yang diterapkan meliputi pengaturan jadwal kunjungan dan perbaikan fisik koleksi dan fasilitas lainnya. Indikator lain adalah menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pemustaka netra. Layanan Pojok *Braille* diharapkan semakin efektif dan bermanfaat bagi pemustaka netra serta menjadi daya tarik pemustaka netra dalam berkunjung kembali ke perpustakaan.

Pada dimensi *improve*, layanan prima pada layanan Pojok *Braille* berkaitan dengan salah satu aspek layanan berbasis inklusi sosial yaitu human dengan indikator pendidikan. Hal ini diwujudkan dalam bentuk pustakawan dan staf di perpustakaan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan pengetahuan dalam melayani pemustaka netra dengan lebih baik melalui pelatihan dan peningkatan kemampuan lainnya. Apabila pelatihan diadakan kembali kepada pustakawan, akan membantu

pustakawan memahami dan menghadapi kebutuhan pemustaka netra, sehingga layanan Pojok *Braille* dapat lebih inklusif dalam pelayanan pada pemustaka netra.

Care (perhatian), pada layanan Pojok *Braille* telah berusaha menjaga kualitas layanan dengan mengikuti standar ISO dan melakukan audit setiap tahun untuk memastikan kesesuaian dengan SOP layanan Perpustakaan Umum Kota Malang. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah penurunan kualitas layanan Pojok *Braille*. Pustakawan yang bertugas pada layanan Pojok *Braille* memberikan bentuk perhatian dengan bersikap ramah pada pemustaka khususnya pemustaka netra. Hal ini memungkinkan pustakawan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan keinginan pemustaka, menciptakan pengalaman yang lebih baik dan memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka netra. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

“kualitas layanan kita ada standar ISO dalam hal layanan...untuk standarisasi ISO nya setahun sekali kita ada semacam audit, untuk mengetahui sudah memenuhi ketentuan atau belum kemudian sudah sesuai dengan SOP yang kita buat sendiri atau belum jadi ada audit ISOnya sehingga diupayakan ndak ada penurunan kualitas layanan...” (An)

“Kalau perhatian mungkin lebih ke memulai terlebih dahulu percakapan sih mbak...” (Ik)

“Mereka sangat perhatian mbak, apabila saya membutuhkan sesuatu mereka akan langsung datang menanyakan apa yang kami butuhkan.” (Wah)

Layanan prima pada Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang telah dilaksanakan. Hal tersebut dapat dilihat dari standar layanan yang diimplementasikan telah mengikuti standar ISO serta kegiatan audit rutin. Selain itu, dalam kegiatan pelayanan yang

diberikan, pustakawan menunjukkan sikap ramah khususnya pada pemustaka netra. Dimensi *care* pada layanan prima berkaitan dengan aspek konektivitas layanan berbasis inklusi sosial, yaitu upaya perpustakaan untuk memberi ruang pada pemustaka. Perpustakaan melakukan upaya aktif dalam menciptakan hubungan dengan pemustaka netra. Dalam hal ini, perpustakaan berusaha untuk mencapai dan melayani semua lapisan masyarakat, termasuk yang memiliki kebutuhan khusus seperti pemustaka netra. Upaya ini mencakup penjangkauan aktif, peningkatan aksesibilitas, dan memberikan layanan yang relevan serta memperhatikan kebutuhan pemustaka netra.

Empower (pemberdayaan), adanya keterbatasan sumber daya manusia khususnya pustakawan, sehingga perlu bagi perpustakaan untuk memperhatikan pentingnya pemberdayaan pustakawan demi meningkatkan efektivitas dan relevansi layanan Pojok *Braille* dalam melayani pemustaka netra. Pemberdayaan dalam bentuk penghargaan kepada pustakawan diberikan secara umum, akan tetapi belum ada pengakuan atau penghargaan pustakawan secara khusus termasuk pustakawan pada layanan Pojok *Braille*. Pengakuan atau penghargaan diberikan pada peringatan hari-hari besar pada saat upacara dan kegiatan lainnya. Memberikan pengakuan atau penghargaan khusus kepada pustakawan di layanan Pojok *Braille* dapat menjadi salah satu bentuk apresiasi peran penting dalam peningkatan layanan. Berikut merupakan hasil wawancara mengenai dimensi *empower*:

“Untuk program pemberdayaan pustakawan sementara masih belum ada sih...” (An)

“...kalau untuk penghargaan itu kita keseluruhan mbak, maksudnya keseluruhan itu semua staf di sini. Kalau penghargaan khusus setiap layanan gak ada mbak. Jadi di sini kita menerima penghargaan atau pengakuan dari pimpinan satu tahun sekali.” (Ik)

Layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang belum terpenuhi karena perlu meningkatkan program pemberdayaan pustakawan dalam hal pemberian penghargaan bagi pustakawan yang memiliki kinerja yang baik. Perpustakaan perlu memperhatikan untuk memberikan pengakuan maupun penghargaan yang lebih spesifik kepada pustakawan yang terlibat layanan Pojok *Braille*. Pengakuan atau penghargaan diberikan secara keseluruhan tanpa membedakan layanan tertentu.

Layanan prima pada dimensi *empower* di layanan Pojok *Braille* terkait dengan aspek *human* layanan berbasis inklusi sosial, yaitu pendidikan. Pustakawan di layanan Pojok *Braille* memiliki komitmen untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam melayani pemustaka netra dengan lebih baik. Melalui pemberdayaan yang terus menerus, pustakawan dapat memahami kebutuhan unik pemustaka netra, memberikan layanan yang lebih inklusif, serta menghadirkan koleksi yang relevan serta bermanfaat bagi pemustaka netra. Adanya upaya ini, layanan Pojok *Braille* diharapkan dapat terus memberikan pengalaman yang positif dan memenuhi kebutuhan pemustaka netra dengan lebih baik dalam konteks inklusi sosial di perpustakaan.

Layanan Pojok *Braille* merupakan salah satu layanan yang telah mengimplementasikan layanan berbasis inklusi sosial yang diukur dari indikator *connectivity*, *content* dan *human*. Kegiatan layanan inklusi sosial yang dilakukan pada Layanan Pojok *Braille* kemudian dikaitkan dengan bentuk implementasi layanan prima untuk mengukur seberapa baik layanan yang diberikan pada pemustaka disabilitas netra. Secara keseluruhan bentuk implementasi layanan yang diberikan pada pemustaka disabilitas netra telah sesuai dengan kebutuhan pemustaka netra baik dari usaha pustakawan, kelengkapan koleksi dan fasilitas yang disediakan. Berbeda halnya jika layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang diukur dari indikator layanan prima yang terdiri dari *self-esteem*, *exceed expectations*, *recover*, *vision*, *improve*, *care* dan *empower* belum dapat memenuhi semua indikator. Tujuh indikator

yang menjadi tolak ukur layanan prima belum dapat dipenuhi pada layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang sehingga disimpulkan bahwa belum dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka netra. Hal itu dapat dilihat pada beberapa kegiatan yang tidak berkelanjutan meskipun kegiatan tersebut dapat meningkatkan kompetensi pustakawan, serta belum adanya inovasi-inovasi yang dikembangkan khususnya untuk pemustaka netra. Meskipun demikian, Layanan Pojok *Braille* telah mengimplementasikan layanan berbasis inklusi sosial yang berarti telah menjadi wadah untuk seluruh lapisan masyarakat dalam memperoleh sumber informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa Layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang dapat dikategorikan sebagai layanan berbasis inklusi sosial yang telah berupaya memperhatikan aspek *connectivity* (konektivitas), *content* (konten), dan *human* (sumber daya manusia). Layanan Pojok *Braille* memiliki sarana dan prasarana, koleksi yang sesuai dengan kebutuhan, dan peningkatan kompetensi pustakawan dan kerjasama dengan berbagai upaya yang telah dilakukan untuk menjangkau pemustaka netra. Layanan prima pada layanan Pojok *Braille* dapat diukur menggunakan teori *Devrye* yang terdiri dari tujuh dimensi. Berdasarkan ketujuh dimensi tersebut ditemukan empat dimensi yang telah diterapkan pada layanan Pojok *Braille* meliputi *exceed expectation* (melampaui harapan), *recover* (pemulihan), *vision* (visi), dan *care* (perhatian), sedangkan penerapan tiga dimensi lainnya belum maksimal yang meliputi *self-esteem* (percaya diri), *improve* (peningkatan) dan *empower* (pemberdayaan). Implementasi Layanan Prima pada Layanan Pojok *Braille* di Perpustakaan Umum Kota Malang jika diukur dari teori *Devrye* belum diberikan kepada pemustaka netra. Akan tetapi, layanan tersebut sudah sesuai dengan konsep layanan berbasis inklusi sosial dengan menjadikan layanan Pojok

Braille sebagai wadah untuk pemustaka netra dalam mengakses informasi dan meningkatkan kemampuan diri. Adapun beberapa bentuk kegiatan yang harusnya dilakukan oleh pustakawan dalam mewujudkan layanan prima meliputi pengembangan inovasi-inovasi baik dalam bentuk pengembangan koleksi dan fasilitas, maupun peningkatan kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan pada pemustaka netra. Selain itu, perpustakaan juga perlu memberi pengakuan atau penghargaan khusus kepada pustakawan yang bertugas di layanan Pojok *Braille* sebagai bentuk *reward* agar pustakawan dapat meningkatkan motifasinya dalam memberikan pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Azlin, F. (2022). Evaluasi program perpustakaan berbasis inklusi sosial terhadap pemberdayaan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang Panjang. *Journal of Scinary - Science of Information and Library*, 1(1), 1–10. <https://scinary.ppj.unp.ac.id/index.php/scinary/article/view/11>
- DeVrye, C. (2013). *Good service is good business: 7 simple strategies for success* (4th ed.). Everest Press.
- Dinas KOMINFO Provinsi Jawa Timur. (2022). *PM Distra kunjungi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/pm-distra-kunjungi-perpustakaan-umum-dan-arsip-kota-malang>
- Erawati, D., & Budiantono, B. (2021). Analisis implementasi service excellence customer service pada Bank Muamalat, Capem Kota Batu. *Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB)*, 2(1), 49–57. <https://doi.org/10.31328/WNCEB.V2I1.3140>
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. *Gava Media*, 250. [https://www.gavamedia.net/produk-245-kualitas-pelayanan-publik-konsep-](https://www.gavamedia.net/produk-245-kualitas-pelayanan-publik-konsep-dimensi-indikator-dan-implementasinya.html)
- [dimensi-indikator-dan-implementasinya.html](https://www.gavamedia.net/produk-245-kualitas-pelayanan-publik-konsep-dimensi-indikator-dan-implementasinya.html)
- Haryanti, W. T. (2019). Perpustakaan berbasis inklusi sosial. *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA)*, 2(2), 115–118. <https://doi.org/10.32734/LWSA.V2I2.728>
- Ibrahim, A. (2014). Konsep dasar manajemen perpustakaan dalam mewujudkan mutu layanan prima dengan sistem temu kembali informasi berbasis digital. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 2(2), 120–129. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/147>
- Inawati, I., Dewi, A. N., Martutik, M., & Setiawan, S. (2022). Implementation analysis of services based on social inclusion in the community of the republik gubuk. *Jurnal Diskursus Islam*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.24252/JDI.V10I1.24538>
- Laurena, D. (2015). *Analisis pelayanan prima dengan konsep A6 pada Perpustakaan Tinggi Negeri Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Mahdi, R., & Asari, A. (2020). Kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam mewujudkan layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial: Studi kasus pada Perpustakaan Umum Kabupaten Magelang. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 19(3), 255–263. <https://doi.org/10.31105/JPKS.V19I3.2046>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=3CNrUbTu6CsC>
- Mustika, P. (2017). Profesionalisme pustakawan. *Buletin Perpustakaan*, 57, 27–36. <https://journal.uii.ac.id/buletin-perpustakaan/article/view/9097>
- Nafi'ah, S. I., & Khairi, A. M. (2023). Rehabilitasi sosial dalam pengembangan self-efficacy pada disabilitas netra. Ghaidan: *Jurnal Bimbingan Konseling Islam dan Kemasyarakatan*, 7(1), 29–37.

- <https://doi.org/10.19109/GHAIDAN.V7I1.17011>
- Nurlia. (2018). Strategi pelayanan dengan konsep service excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30. <https://media.neliti.com/media/publications/284682-strategi-pelayanan-dengan-konsep-service-09679416.pdf>
- Pemerintah Kota Malang. (2022). *Perpustakaan -Pemerintah Kota Malang*. <https://malangkota.go.id/layanan-publik/perpustakaan/>
- Perpusnas. (2017). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2017 tentang pedoman pendidikan dan pelatihan kepastakawanan berbasis inklusi sosial*. <https://press.perpusnas.go.id/ProdukDetail.aspx?id=162>
- Probosiwi, R. (2017). Desa inklusi sebagai perwujudan pembangunan berkelanjutan bagi penyandang disabilitas. *Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 41(3), 215–226. <https://ejournal.kemensos.go.id/index.php/mediainformasi/article/view/2255>
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Ruhukail, C. J., & Koerniawati, T. (2021). Persepsi pustakawan terhadap transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, 23(2), 79–94. <https://scholarhub.ui.ac.id/jipk/vol23/iss2/2/>
- Simbolon, R. (2019). Layanan prima di perpustakaan (Pandangan dari sisi kepuasan pengunjung pustaka Bogor). *VISIONER*, 1(1 April), 15–30. <http://103.78.9.46/index.php/vis/article/view/176>
- Stilwell, C. (2016). The public library as institutional capital: Towards measures for addressing social inclusion and combating poverty. *Information Development*, 32(1), 44–59. <https://doi.org/10.1177/0266666914525063>
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Unj press.
- Ulinafiah, D., Novan, D., & Wiyani, A. (2019). Penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto. *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)*, 2(2), 223–239. <https://doi.org/10.19105/RE-JIEM.V2I2.2663>
- Wright, A. L., Meyer, A. D., Reay, T., & Staggs, J. (2021). Maintaining places of social inclusion: Ebola and the emergency department. *Administrative Science Quarterly*, 66(1), 42–85. <https://doi.org/10.1177/0001839220916401>