

ANALISIS PENERAPAN INKLUSI SOSIAL OLEH KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN WONOSOBO TERHADAP PENGGUNA

Nur Asprijuli Mahaliyah^{*)}, Ana Irhandayaningsih

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Analisis Penerapan Inklusi Sosial oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terhadap Pengguna”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang penerapan inklusi sosial yang dilakukan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terhadap penggunanya. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kualitatif deskriptif. Pemilihan subjek dalam penelitian menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan tipe *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara mendalam dan observasi. Metode analisis data dalam penelitian ini, menggunakan analisis data interaktif model analisis Miles dan Huberman. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo sebagai lembaga layanan publik telah berhasil menerapkan inklusi sosial pada penggunanya. Penerapan ini dilakukan dengan menentukan segmen pasar atau sasaran, layanan yang disediakan dan dikembangkan, dan juga ruang layanan yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo.

Kata kunci: inklusi sosial; pengguna perpustakaan; perpustakaan daerah

Abstract

[Title: Analysis of Application Social Inclusion by the Regional Archives and Library Regency of Wonosobo to its User]. This thesis entitles “Analysis of Application Social Inclusion by the Regional Archives and Library Regency of Wonosobo to its User”. The purpose of this study is to find out about the application of social inclusion by the Regional Archive and Library Regency of Wonosobo to its user. The research design used in this study is descriptive qualitative. The selection of subject was done by nonprobability sampling with purposive sampling type. The method of data collection carried out in this study was by in-depth interviews and observation. The method of data analysis in this study used the interactive data analysis method model by Miles and Huberman. The validity test in this study was carried out using data triangulation source. The result shows that Archives and Library Regency of Wonosobo as a public service institution had successfully implemented social inclusion in its users. This implement is carried out by determining the market segment or target, service provided and developed, and also service space in the Regional Archives and Library Regency of Wonosobo.

Keywords: library users; regional library; social inclusion

1. Pendahuluan

Perpustakaan umum merupakan lembaga layanan publik yang menyediakan pengetahuan dan informasi serta layanan, untuk semua lapisan masyarakat, tanpa memandang perbedaan umur, ras, gender, agama, kebangsaan, bahasa, status sosial, dan tingkat pendidikan (Sudarsono, 2006: 159). Tetapi hal tersebut masih menjadi persoalan yang mendasar, karena pada

kenyataannya, keberadaan perpustakaan masih belum dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Perpustakaan umum yang konteks layanannya diberikan untuk semua masyarakat yang menempati daerah tersebut, menjadi tergeser. Terlebih lagi, apabila masyarakat dari lapisan tertentu melihat, yang keluar masuk dari perpustakaan hanya mereka yang

menggunakan seragam, berpakaian rapi dan bersepatu, tentu semakin mempersempit pemahaman mereka mengenai “orang-orang yang boleh datang ke perpustakaan”. Hal tersebut dapat menimbulkan pemikiran, bahwa jika mereka ikut datang ke perpustakaan, mereka akan menjadi kelompok pengguna minoritas. Atau bahkan, masyarakat kurang menyadari, dan tidak tahu, layanan-layanan yang diberikan oleh perpustakaan itu untuk kebutuhan informasi mereka semua, tanpa kecuali dan tidak mengikat kelompok lapisan masyarakat tertentu. Dan bisa jadi, hal tersebut terjadi karena pendekatan yang dilakukan oleh pihak perpustakaan kepada masyarakat kurang sesuai.

Pembangunan perpustakaan tidak hanya menggunakan pendekatan teknis saja untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Tetapi juga pendekatan yang menekankan perpustakaan sebagai sistem sosial, dan kemanusiaan agar lebih memiliki kebermanfaatannya yang tinggi bagi masyarakat (Sudarsono, 2006: 157). Informasi harusnya dapat terbuka bagi semua pengguna maupun calon pengguna perpustakaan. Perpustakaan dibangun dan dikembangkan bukan tanpa tujuan. Seperti halnya perpustakaan daerah Wonosobo, atau sekarang lebih dikenal sebagai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo (ARPUSDA). Keberadaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Daerah Wonosobo tidak hanya berfokus pada pusat layanan informasi, tetapi juga pusat pelestarian kebudayaan yang ada di kabupaten Wonosobo.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo, pernah mengalami suatu kondisi, di mana mereka mengalami penurunan jumlah pengunjung, setelah sempat menjadi Juara I Perpustakaan Tingkat Nasional serta gedung perpustakaan dipindahkan. Namun, tahun 2016 sudah kembali meningkat, walaupun peningkatan tersebut masih belum maksimal jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat Wonosobo, seperti pendapat yang dipaparkan oleh Kepala Tata Usaha Perpusda Hartati Ngesti, “... dalam sehari terdapat 900 hingga 1.000 masyarakat yang berkunjung ke perpusda, pada tahun sebelumnya hanya sekitar 500 pengunjung... Masyarakat yang paling banyak berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa”. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa, pengunjung perpustakaan yang paling banyak berasal dari kelompok terpelajar atau berpendidikan.

Masyarakat Wonosobo tidak hanya terdiri dari kelompok pelajar dan mahasiswa, ada kelompok lain yang juga berhak memanfaatkan perpustakaan, tetapi tidak sadar, tidak tahu, bahkan minder untuk memanfaatkan perpustakaan secara leluasa karena mereka merasa termasuk dalam kelompok pengguna minoritas perpustakaan. Padahal layanan yang disediakan oleh pihak perpustakaan Wonosobo ditujukan bagi semua lapisan masyarakat Wonosobo, tanpa memandang status

pendidikan maupun kedudukan suatu kelompok masyarakat.

Hal tersebut bisa saja terjadi karena, jasa dan layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan belum mengena kepada seluruh lapisan masyarakat. Secara fisik, keberadaan perpustakaan memang nyata adanya, tetapi pada pelaksanaannya, perpustakaan selalu dihadapkan pada permasalahan krisis perhatian dari para masyarakat. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap salah satu layanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup sehingga dapat tercipta keselarasan dan tidak timbul kesenjangan antar lapisan masyarakat.

Persoalan lembaga layanan publik, tidak hanya karena krisis perhatian dan keikutsertaan masyarakat dalam aktivitas sosial yang ada dan diselenggarakan oleh lembaga layanan publik. Tetapi dalam penelitian yang dilakukan oleh Tso Hin Man (2009) di *Highfield Library* persoalan yang dihadapi adalah mengenai bahasa yang harus dikuasai pustakawan dalam memberikan layanan. Karena tidak hanya pengguna dengan berbahasa Inggris saja tetapi ada pengguna minoritas dari etnis China yang berbahasa China. Sedangkan Darrin Hodgetts, et.al (2008) mengungkapkan tentang tunawisma dan inklusi sosial di perpustakaan. Perpustakaan memiliki peranan penting bagi tunawisma. Mereka menganggap perpustakaan menjadi tempat yang aman dalam hal partisipasi sosial. Persoalan lain diungkapkan oleh Ana Maria Talavera dan Aurora de la Vega (2015) terkait kesadaran pihak berwenang dalam menciptakan inklusi sosial di tiga perpustakaan, yaitu perpustakaan umum kota Miraflores, perpustakaan CEDRO yang berada di daerah rawan atau berisiko tinggi, dan perpustakaan umum kota Yauyayang memiliki peran memberikan layanan untuk pendidikan di daerah pedesaan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memilih judul penelitian “Analisis Penerapan Inklusi Sosial oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terhadap Pengguna”. Tujuan dari kajian artikel ini adalah untuk memberikan gambaran terkait dengan penerapan inklusi sosial yang dilakukan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Wonosobo pada masyarakat sekitar.

2. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2000: 13) mendefinisikan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Objek penelitian adalah sasaran dalam penelitian. Objek dari penelitian ini adalah inklusi sosial. Subjek penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi

latar penelitian (Moleong, 2000: 90). Pemanfaatan informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau, jadi sebagai internal sampling, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya (Bogdan dan Biklen dalam Moleong, 2000: 90). Dan usaha untuk menemukan informan dapat dilakukan dengan cara: (1) melalui keterangan orang yang berwenang, baik formal maupun informal; (2) melalui wawancara pendahuluan yang dilakukan peneliti (Moleong, 2000: 90).

Dalam menentukan subjek penelitian atau informan, peneliti menggunakan teknik *nonprobably sampling* dan tidak semua anggota populasi mendapatkan kesempatan untuk menjadi subjek penelitian. Tipe pemilihan subjek dengan *purposive sampling* atau memiliki kriteria tertentu. Sedangkan kriteria-kriteria tersebut adalah pegawai perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo yang kompeten dalam bidang perpustakaan, baik kepala bagian maupun pustakawan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah peneliti sendiri saat mengumpulkan data, dan didukung dengan instrumen lain, yaitu: (1) panduan wawancara; (2) panduan observasi; (3) alat perekam; dan (4) kamera.

Tahap pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi. Wawancara dalam penelitian menggunakan jenis wawancara baku terbuka lebih khususnya dengan wawancara terstruktur. Dalam wawancara terstruktur pewawancara atau peneliti menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Tujuan dari wawancara terstruktur yang dilakukan dalam penelitian untuk mengetahui dan mencari jawaban atas hipotesis yang menjadi gambaran dari penerapan inklusi sosial oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terhadap penggunaannya. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman wawancara untuk membatasi pertanyaan sehingga tidak keluar dari topik atau objek yang sedang diteliti. Observasi dalam penelitian dilakukan sebelum dan saat penelitian berlangsung. Observasi yang dilakukan sebelum pelaksanaan penelitian, bertujuan untuk melihat gambaran objek yang akan diteliti juga melihat orang-orang yang dapat berkesempatan untuk menjadi informan dalam penelitian. Sedangkan observasi yang dilakukan saat penelitian dilakukan untuk melihat dan mengamati secara langsung penerapan inklusi sosial oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terhadap penggunaannya. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, artinya peneliti berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh kelompok yang diteliti.

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah secara induktif atau berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan dikonstruksikan menjadi teori. Menurut Patton dalam Moleong (2002: 103), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan mulai sejak awal penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis data interaktif model analisis Miles dan Huberman dalam Muhammad Idrus (2009: 151-152). Analisis data dibagi dalam tiga tahapan yakni tahap reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan simpulan.

Data-data yang diperoleh perlu pemeriksaan atau pengujian keabsahan data. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu meliputi: derajat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian. Penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan kriteria derajat kepercayaan, lebih spesifiknya yaitu triangulasi. Triangulasi yang digunakan sebagai teknik pemeriksaan data yaitu dengan memanfaatkan penggunaan sumber. Triangulasi dengan sumber dilakukan karena dapat mengetahui hasil penelitian dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara maupun membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang mengenai penerapan inklusi sosial yang dilakukan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terhadap penggunaannya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Inklusi Sosial Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo sebagai lembaga layanan publik memiliki batasan-batasan peran sesuai dengan UU Nomor 47 Tahun 2013, dan telah menjadi salah satu barometer kemajuan perpustakaan di tingkat Provinsi Jawa Tengah bahkan tingkat Nasional. Inklusi sosial di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terjadi sejak selesai renovasi gedung lama, sekitar Juni 2012. Walau pada mulanya pelayanan gedung baru, jumlah kunjung pengguna perpustakaan mengalami penurunan yang cukup signifikan dibandingkan saat layanan gedung lama, tetapi seiring berjalannya waktu dapat berangsur meningkat. Jadi sebagai salah satu upaya awal untuk menerapkan inklusi sosial adalah dengan melakukan pembangunan gedung baru yang lebih luas, nyaman, dan tertata.

Menurut salah seorang pustakawan yang juga ketua Ikatan Pustakawan Wonosobo bahwa pembangunan gedung ini dilakukan sebagai upaya pengembangan layanan sehingga memudahkan teman-

teman yang memiliki kebutuhan khusus mengakses layanan yang disediakan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo. Walaupun memang, belum ada alat khusus yang disediakan bagi mereka dalam memanfaatkan perpustakaan, tetapi mereka memiliki rutinitas untuk mengunjungi perpustakaan minimal satu minggu satu kali. Dan segala kebutuhan mereka, akan dipandu oleh pendamping mereka yang berkomunikasi dengan petugas perpustakaan. Selain itu, detail-detail bangunan juga memperhatikan para penggunanya. Dan bagi teman-teman berkebutuhan khusus disediakan jalan atau tempat khusus bagi mereka yang menggunakan kursi roda, jalan rata tidak bertangga yang ada di sayap kanan pintu masuk gedung perpustakaan. Bahkan di dalam gedung, tidak ada tangga, kecuali tangga menuju kantor yang berada di lantai 2 gedung Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo.

Inklusi sosial yang diterapkan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo meliputi aspek *market*, *service*, dan *space*. Karena ketiga aspek tersebut memiliki kesinambungan, bagi kelangsungan aktivitas sosial masyarakat pengguna. Dan untuk menjangkau masyarakat, selain dengan jemput bola, biasanya pengunjung atau pengguna yang sudah pernah memanfaatkan layanan yang ada akan menyampaikan ulasan-ulasan, pendapat mereka tentang layanan yang ada pada yang lain dari mulut ke mulut atau *getok tular*.

3.1.1 Market atau Segmen Pasar

Perpustakaan sebagai lembaga inklusi sosial tentu memiliki pasar atau sasaran layanan, sehingga segala yang tersedia di perpustakaan dapat sampai menyeluruh pada semua lapisan masyarakat, tidak hanya masyarakat tertentu saja (Prasetyawan and Suharso 2015). Dalam menentukan segmen sasaran atau pasar di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo menggunakan strategi tertentu. Strategi ini digunakan sebagai upaya untuk memberikan kesempatan yang sama bagi masyarakat dalam memperoleh pengetahuan dan mengikutsertakan masyarakat dalam berbagai aktivitas yang ada, baik dengan cara jemput bola, maupun jalinan kerja sama.

Segmen pasar atau sasaran ini terdiri dari dua pembagian berdasarkan jenis pengguna, yaitu pengguna aktual dan pengguna potensial. Pengguna aktual dibedakan berdasarkan usia (anak-anak, remaja, dewasa, dan orangtua); tingkat pendidikan (pendidikan usia dini dan taman kanak-kanak, sekolah dasar, sampai mahasiswa); dan pekerjaan. Sedangkan pengguna potensial meliputi masyarakat pedesaan yang berada jauh dari Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo; santri-santri pondok pesantren; dan komunitas.

Sebagai lembaga layanan publik yang bersinggungan langsung dengan masyarakat,

perpustakaan memiliki andil penting mengikutsertakan masyarakat untuk membangun layanan publik yang berorientasi pada pengguna. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo, menghadirkan layanan jemput bola bagi masyarakat tertentu, sesuai dengan jenis perpustakaan dan juga wilayah tinggal. Tidak hanya itu, pihak perpustakaan juga menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, mulai dari sekolah, pondok pesantren, lembaga atau institusi, sampai komunitas yang ada di kabupaten Wonosobo. Ini membuktikan bahwa pihak terkait telah berupaya membuka peluang dan kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memperoleh informasi sesuai kebutuhan mereka.

Penentuan segmen pasar atau sasaran ini berkaitan erat dengan upaya menghadirkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pengguna aktual usia anak-anak yang berada di tingkat pendidikan anak usia dini dan taman kanak-kanak, pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah berupaya untuk menjalin kerja sama dengan lembaga terkait yakni himpunan pendidik anak usia dini dan ikatan guru taman kanak-kanak untuk mengadakan kegiatan rutin yang terjadwal dan terstruktur bagi anak-anak didik mereka. Bahkan dalam upaya mengembangkan tersebut, mereka memberikan kesempatan bagi guru-guru pendidik untuk ikut serta dalam kegiatan, seperti membentuk dan merekrut guru untuk menjadi kelompok guru *storytelling*. Guru-guru yang tergabung dalam kelompok tersebut diberi bimbingan dan pembinaan sehingga kemampuan mereka dalam bercerita dapat terus berkembang. Dalam memberikan *storytelling* biasanya guru-guru sudah ada jadwal tertentu dan tidak tentu menjadi pendongeng bagi anak didiknya sendiri. Selain *storytelling*, mereka juga diperbolehkan mengadakan kegiatan lain mulai dari nonton film sampai lomba-lomba. Biasanya untuk nonton film dan kunjungan mereka juga memiliki jadwal, sehingga tidak bertubrukan dengan yang lain. Selain anak usia dini dan taman kanak-kanak, sekolah dasarpun memiliki kesempatan yang sama untuk ikut berkegiatan di kantor arsip dan perpustakaan.



Gambar 1. Kegiatan *storytelling* taman kanak-kanak (dokumentasi pribadi informan, 2018)



Gambar 2. Kelas edukasi di ruang audio visual (dokumentasi pribadi informan, 2019)

Tidak hanya itu, pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo juga menjalin kerjasama sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Wonosobo untuk menyelenggarakan kegiatan di perpustakaan. Selain itu, pada kesempatan tertentu, teman-teman dari Sekolah Luar Biasa akan berkegiatan di perpustakaan. Mereka juga rutin dan minimal satu minggu satu kali pasti datang, walaupun jadwalnya tidak tentu. Aktivitas ini dilakukan sekaligus untuk mengenalkan mereka pada layanan publik. Walaupun bahan pustaka atau koleksi fisik yang menunjang kebutuhan informasi mereka belum tersedia secara lengkap tetapi pihak terkait mengusahakan hadir dan terbuka bagi mereka untuk mengadakan kegiatan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo.

Pengguna usia remaja dan dewasa dengan pendidikan sekolah dasar hingga pekerja. Pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terus meningkatkan dan mengembangkan layanan sehingga mereka tidak tertinggal dan kebutuhan mereka akan informasi akan terpenuhi. Terkhusus bagi pelajar Sekolah Menengah Kejuruan, mereka bisa melakukan praktik kerja lapangan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo. Mereka akan diberikan bekal ilmu perpustakaan dalam jangka waktu tertentu. Mulai dari memberikan layanan sampai pada pengolahan bahan pustaka. Selain itu Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo juga melakukan pembinaan pada guru dan pustakawan sekolah; perangkat dan masyarakat desa; serta institusi atau lembaga yang memiliki perpustakaan. Pembinaan dilakukan untuk menghadirkan layanan dan informasi yang sesuai dengan masyarakat mereka. Kegiatan ini biasanya dilaksanakan dengan jadwal yang telah ditentukan dengan sistem jemput bola. Salah satu desa yang sudah berhasil mendirikan perpustakaan desa dan mengembangkan layanan sesuai dengan masyarakatnya yaitu desa Maduretno, Kalikajar. Bahkan pembinaan itu masih terus berlanjut hingga masyarakat ikut serta dalam pengembangan perpustakaan. Perpustakaan merangkul masyarakat, tidak hanya agar masyarakat memanfaatkan layanan dan informasi yang ada, tetapi juga mengembangkan potensi yang mereka miliki, sehingga

pihak pengurus perpustakaan memberikan ruang di perpustakaan untuk mereka berkarya.

Banyaknya pondok pesantren yang ada di wilayah Kabupaten Wonosobo, menggerakkan pihak kantor arsip dan perpustakaan untuk merangkul mereka. Hadirnya perpustakaan pada pondok pesantren juga menjadi salah satu upaya keterbukaan layanan bagi masyarakat. Utamanya pengguna potensial yang mempunyai keterbatasan waktu juga akses ke perpustakaan, sehingga dengan demikian, perpustakaan mengupayakan diri untuk menghadirkan layanan di tempat agar mereka tetap dapat memperoleh informasi sesuai dengan yang dibutuhkan, melalui layanan perpustakaan keliling.

Baru-baru ini juga, telah *launching* Komunitas Literasi Wonosobo yang didukung oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Wonosobo sebagai upaya untuk mengenalkan buku bacaan pada masyarakat, terutama anak-anak kecil agar lebih giat belajar. Tidak hanya itu untuk mengembangkan kegiatan komunitas, mereka juga melakukan edukasi melipat kertas juga mendongeng. Tentunya dengan kegiatan tersebut, semakin menambah luas jangkauan layanan perpustakaan dengan bantuan dari komunitas yang peduli dengan literasi. Dan dengan adanya pegiat literasi ini, pihak kantor memberikan jalan bagi mereka untuk dapat berkonsultasi terkait pengembangan layanan yang disediakan komunitas.

Beberapa waktu lalu, pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo menjalin kerja sama dengan Rumah Tahanan Wonosobo. Dan tindaklanjut dari kerja sama itu, mereka wujudkan dengan nonton bareng di ruang audio visual dengan 25 orang warga binaan dari Rumah Tahanan Wonosobo.

Pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo juga sangat terbuka bagi para pegiat atau komunitas untuk mengadakan kegiatan mereka di lingkungan kantor, baik itu *workshop*, rapat, pertemuan rutin maupun acara-acara hiburan, karena dengan kegiatan tersebut tidak ada lagi kesenjangan dan anggapan bahwa yang bisa mengadakan kegiatan hanya dari kelompok masyarakat tertentu.

Kerjasama dengan berbagai pihak yang terus dikembangkan, akan semakin membantu perpustakaan dalam melihat segmen pasar, sehingga dalam menyediakan layanan ataupun kebutuhan informasi dapat disesuaikan dengan mereka. Seperti yang telah dilakukan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo, segmen pasar yang dijaring tidak hanya yang ada di lingkup wilayah kota, tempat perpustakaan berdiri. Tetapi lebih daripada itu, dengan mencoba mengadakan pembinaan pada institusi, sekolah maupun perangkat desa akan semakin menjangkau masyarakat secara luas.

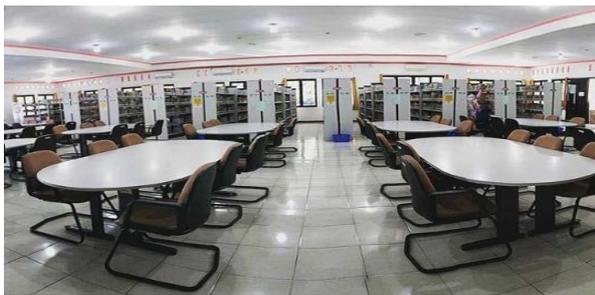
3.1.2 Service atau Layanan

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo, telah mengupayakan ketersediaan layanan

yang memadai bagi masyarakat penggunanya. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemisahan layanan bagi pengguna tertentu sehingga memudahkan pengguna dalam memanfaatkan layanan yang ada. Layanan yang disediakan oleh pihak kantor arsip dan perpustakaan tidak hanya berupa fisik (bahan pustaka) saja, tetapi juga layanan nonfisik (pembinaan, konseling, tanya jawab).

Layanan fisik yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo meliputi layanan baca umum, layanan baca anak, layanan referensi, layanan *braille*, layanan serial, dan layanan perpustakaan keliling. Sedangkan layanan nonfisik meliputi layanan konsultasi, layanan bimbingan dan magang, dan layanan diskusi.

Dalam layanan baca umum, sistem yang digunakan adalah *open service* atau sistem layanan terbuka. Pengguna dapat dengan mudah menelusur koleksi sesuai dengan rak-rak yang sudah ditentukan. Selain itu, disediakan tempat duduk dan meja luas yang nyaman, maupun tempat duduk yang sifatnya privat.



Gambar 3. Jajaran rak dan tempat duduk bagi pengguna di layanan baca umum (dokumentasi informan, 2019)

Biasanya masyarakat pengguna lebih banyak memanfaatkan layanan baca umum, baik untuk memenuhi kebutuhan primer maupun sekundernya. Koleksi yang disediakan dalam ruang baca umum, bervariasi. Mulai dari koleksi ilmiah, fiksi, dan juga klipng koran, majalah dan buletin karena layanan baca umum berdampingan dengan layanan serial. Walaupun dinamakan layanan ruang baca umum, khusus untuk koleksi anak-anak, disediakan ruang baca sendiri. Di layanan baca umum juga, lebih banyak dimanfaatkan untuk kegiatan yang sifatnya kelompok, seperti kerja kelompok maupun diskusi tugas dan tidak hanya pelajar saja, para guru juga sering memanfaatkan layanan ini untuk diskusi materi bahan ajar. Koleksi yang disediakan cukup lengkap dari kelas 00 sampai 100, hanya saja sayangnya ada kelas tertentu yang raknya kosong atau koleksinya tidak sebanyak kelas lain. Di layanan ini lebih beragam pengguna yang memanfaatkan, mulai dari remaja hingga orang tua. Dan pada jam-jam tertentu utamanya pagi hari di sudut layanan serial dekat jendela, akan ada kakek-kakek yang duduk sambil menikmati informasi dari surat kabar. Jika waktu beranjak siang pada

hari tertentu, akan datang sekelompok remaja sekolah (biasanya dari SMPN 1 Wonosobo) sambil membawa buku tanpa tas, untuk mengerjakan tugas yang diberikan oleh guru bahasa mereka. Lokasi sekolah yang berseberangan dengan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah memudahkan mereka untuk datang apabila membutuhkan informasi. Keragaman di layanan baca umum, tidak lantas membuat pengguna menjadi minder atau merasa tidak percaya diri memanfaatkan layanan yang ada. Justru mereka terlihat berbaur satu sama lain, satu meja dengan pengguna lain, duduk saling berhadapan tanpa rasa sungkan. Dan bagi yang membutuhkan privasi, pengguna dapat menikmati bacaan di tempat duduk privat yang ada di pojok-pojok dinding ruang layanan baca umum.

Layanan baca anak, disediakan terpisah sebagai wujud pemenuhan kebutuhan informasi anak. Di layanan baca anak, tidak hanya koleksi tekstual saja yang tersedia tetapi juga ada beberapa alat peraga pendidikan, mainan-mainan yang menunjang pengembangan potensi anak, dan *miniground* yang dapat dimanfaatkan mereka. Layanan ini diberikan sebagai wahana belajar sekaligus rekreasi (bermain) bagi anak-anak, yang tentu selaras dengan peran perpustakaan yang tertera dalam undang-undang. Fasilitas di layanan baca anak cukup lengkap, bahkan desain ruang juga disesuaikan dengan tema yang berwarna kontras dan cerah sehingga dapat meningkatkan minat anak. Rak-rak koleksi dibuat lebih pendek, sesuai ukuran tubuh mereka, jadi mereka dapat mengambil koleksi dengan mudah dan mandiri. Biasanya juga, kegiatan *storytelling* dilakukan di ruang baca anak, dengan memanfaatkan alat peraga pendidikan maupun koleksi yang ada. Di layanan ini anak dapat mengeksplor koleksi sesuai dengan minat mereka. Koleksi yang disediakan beragam. Kebanyakan anak-anak yang datang, memang sedang ada program kunjungan rutin, sehingga mereka selalu didampingi oleh guru-guru jadi ketika mereka asik eksplor dan bermain tetap ada yang mengawasi. Tujuan kunjungan ini secara khusus agar membiasakan anak berkunjung ke perpustakaan sejak dini dengan harapan nantinya dapat menjadi kebutuhan untuk menambah kualitas hidup mereka.



Gambar 4. Anak-anak yang sedang menikmati *miniground* di layanan baca anak (dokumentasi pribadi informan, 2019)



Gambar 5. Kegiatan *outingclass* di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo (dokumentasi pribadi informan, 2019)

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terbuka juga bagi teman-teman yang memiliki kebutuhan khusus, yakni dari Sekolah Luar Biasa Donbosco dan Dena Upakara. Walaupun koleksi bagi mereka belum tersedia, tetapi tetap mengusahakan agar mereka dapat memanfaatkan layanan karena perpustakaan tidak hanya memiliki layanan koleksi fisik saja tetapi juga ada layanan audio visual, layanan *storytelling* dan sudah ada pengembangan layanan *braille* bagi teman-teman yang memiliki kebutuhan khusus. Tadinya koleksi *braille* hanya digunakan sebagai koleksi pajangan yang ada di museum mini, tetapi kini pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo juga menyediakan layanan *braille* tersendiri dengan koleksi khususnya.

Selain layanan secara fisik, perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo juga mengupayakan interaksi disetiap pelayanannya. Petugas selalu berupaya untuk menjalin interaksi dengan masyarakat pengguna. Biasanya inisiatif dari petugas sendiri dan tidak jarang juga pengguna yang langsung bertanya dengan petugas. Kebanyakan pengguna bertanya pada petugas terkait dengan koleksi-koleksi layanan referensi. Mereka harus bertanya karena tidak semua koleksi layanan referensi di-*display* di jajaran rak utamanya terkait dengan koleksi-koleksi rating dewasa (bab pernikahan, suami-istri). Hal ini menghindari penyalahgunaan koleksi oleh oknum-oknum pengguna tertentu sehingga terkadang juga petugas akan melakukan pendampingan. Bahkan di layanan referensi ada satu petugas khusus yang menjaga. Jadi ketika pengguna menghadapi kesulitan akan segera dibantu. Bahkan petugas akan dengan terang-terangan menghampiri pengguna, bila mereka terlihat kebingungan mencari koleksi yang dibutuhkan. Pihak kantor juga membuka layanan konsultasi. Ini lebih banyak dimanfaatkan oleh pihak-pihak terkait, dalam hal lingkup perpustakaan, seperti komunitas literasi yang ingin mengembangkan layanan informasi mereka. Pihak perpustakaan akan sangat terbuka bagi masyarakat yang ingin belajar dunia perpustakaan, melalui layanan bimbingan dan magang perpustakaan. Jika layanan

bimbingan diberikan khusus pada pegawai terkait dengan bimbingan teknis, sedangkan magang perpustakaan lebih merujuk pada memberikan *transfer of knowledge* pada masyarakat tentang tata cara pengelolaan perpustakaan yang baik. Bagi mahasiswa ilmu perpustakaan juga diberi kesempatan luas, untuk magang dan mengaplikasikan pengetahuan yang sudah diperoleh sambil berbagi pengalaman dan informasi seputar dunia perpustakaan pada praktik nyata dengan petugas perpustakaan. Mereka akan diberi jadwal, dan dirotasi kebagian layanan tertentu yang ada, sehingga dapat merasakan langsung pekerjaan pustakawan. Tidak jarang mahasiswa akan diajak turun melihat perpustakaan desa binaan dari dekat. Dan tentu hal ini akan menambah pengalaman mereka dalam menghadapi pengguna yang beragam.

Sedangkan bagi pengguna potensial, dalam hal ini yang diutamakan untuk didatangi secara langsung yakni santri-santri di pondok pesantren yang ada di Wonosobo. Layanan ini tercipta karena banyaknya pondok pesantren yang tersebar di wilayah Wonosobo, kesadaran pentingnya layanan penunjang informasi untuk melengkapi pengetahuan keagamaan mereka. Dengan memanfaatkan layanan perpustakaan keliling, sesuai jadwal, petugas akan mendatangi mereka ke pondok. Jadi, mereka dapat menikmati koleksi perpustakaan tanpa takut meninggalkan pondok. Dalam hal ini koleksi yang disediakan lebih banyak koleksi keagamaan, sedikit koleksi umum, dan juga layanan e-kutub atau layanan elektronik yang di dalamnya memuat berbagai pengetahuan bahasa arab dengan teks *full in arabian*. Karena bagaimanapun, santri pesantren tetap membutuhkan pengetahuan untuk mengembangkan, mengasah dan menunjang pendidikan mereka di pesantren. Tidak hanya layanan fisik saja, tetapi petugas juga membuka sesi dialog dengan para santri.

Layanan perpustakaan keliling tidak hanya disediakan bagi santri pondok pesantren yang memiliki keterbatasan waktu untuk dapat berkunjung langsung ke perpustakaan. Tetapi layanan ini juga akan menjalankan fungsinya menuju sasaran pos layanan dengan sistem rotasi yang telah ditentukan berdasarkan MOU. Layanan perpustakaan dengan memanfaatkan kendaraan khusus ini sebagai upaya menjangkau masyarakat yang memang berada di daerah yang jauh dari pusat layanan perpustakaan. Walaupun mereka tidak dapat memberikan layanan informasi setiap hari kepada masyarakat pengguna tetapi diharapkan, kehadiran perpustakaan keliling dapat membuka wawasan bagi masyarakat pengguna yang berada di pedesaan atau pinggiran kota, untuk terus menjadi pribadi pembelajar. Sehingga tidak tertinggal dengan masyarakat lainnya. Koleksi-koleksi yang disediakan oleh layanan perpustakaan keliling selalu disesuaikan dengan sasaran layanan mereka. Dan bahkan akan selalu disortir setiap kali akan melakukan perjalanan layanan.

Tidak ketinggalan layanan pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA). Layanan ini penting diadakan, untuk memudahkan pengguna membawa pulang koleksi yang diinginkan dengan waktu tertentu. Sehingga mereka dapat lebih leluasa mendapatkan informasi dari koleksi tanpa terburu waktu. Layanan pembuatan kartu tanda anggota, ini akan dilayani langsung dan hanya cukup menunggu beberapa menit, kartu sudah jadi dan dapat digunakan sebagai alat peminjam koleksi.

Keterbukaan yang dilakukan oleh pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo, memang belum sepenuhnya dapat mencapai target secara maksimal. Tetapi tetap ada upaya untuk mencapai pemerataan layanan perpustakaan. Terbukti dengan melakukan pembinaan rutin dan berkala di perpustakaan yang didirikan oleh desa-desa yang ada di Wonosobo. Walaupun masyarakat desa tidak bisa langsung datang dan menikmati layanan yang ada di perpustakaan daerah, mereka tetap bisa memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan desa masing-masing guna meningkatkan kesejahteraan hidup mereka. Perpustakaan desa yang ada juga tidak hanya menyediakan koleksi saja, tetapi ada kelompok-kelompok kreativitas yang memanfaatkan perpustakaan desa sebagai tempat mereka mengembangkan potensi sehingga berdaya guna dan tidak jarang justru berdaya jual.

3.1.3 Space atau Ruang Lingkup

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo terletak di lokasi yang cukup strategis, dekat dengan alun-alun kota. Lokasi ini menjadikan perpustakaan sebagai tempat kegiatan masyarakat. Selain itu, akses menuju Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo juga sangat mudah, letaknya yang berada di pusat dan dekat dengan jalan utama, jadi sering dilalui oleh kendaraan umum maupun pribadi. Memudahkan bagi masyarakat untuk datang. Terlebih di sebelah utara perpustakaan terdapat taman kota, yang hampir setiap hari dimanfaatkan oleh kelompok olahraga dan tidak jarang mereka menggunakan layanan perpustakaan. Walaupun tidak semua pegiat olahraga datang benar-benar untuk memanfaatkan koleksi yang ada, misal hanya menumpang ke kamar mandi, tetapi bagi pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo ini merupakan suatu kemajuan. Karena bagi mereka dengan mereka hanya datang saja, sudah membuktikan bahwa keberadaan kantor arsip dan perpustakaan dianggap penting. Sehingga apapun aktivitas yang dilakukan masyarakat, mereka tetap menghargai itu.



Gambar 6. Gedung Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo nampak depan (dokumentasi pribadi informan, 2019)

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo, menyediakan tempat yang sangat nyaman bagi para pengguna untuk berkegiatan, tidak hanya nyaman tetapi pembagian ruang ini juga memudahkan ruang gerak pengguna sehingga lebih fleksibel. Pembagian ruang layanan yang terpisah antara ruang layanan anak, layanan baca umum, ruang referensi, *braille corner*, ruang audio visual dengan ruang layanan penunjang.



Gambar 7. Koridor utama menuju ruang layanan dokumentasi pribadi informan, 2019)

Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo juga menyediakan ruang diskusi yang dapat digunakan oleh siapapun, mulai dari instansi, komunitas, sampai pelajar. Di depan gedung utama juga disediakan panggung, yang sering digunakan juga oleh masyarakat sebagai arena hiburan mereka. Karena pada kesempatan tertentu digunakan sebagai panggung pertunjukan lomba, akustik, kesenian daerah dan lain sebagainya. Halaman kantor yang lapang juga sering digunakan untuk pameran atau bazar dari berbagai penerbit ataupun komunitas. Dengan adanya kegiatan tersebut secara tidak langsung dapat mengenalkan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo, tidak hanya untuk masyarakat Wonosobo saja tetapi juga pendatang yang ikut hadir dalam kegiatan tersebut. Dan dari aktivitas sosial ini tentu akan mengembangkan banyak pengguna baru, baik individu maupun komunitas

untuk terus bekerja sama membangun relasi dan memanfaatkan layanan yang ada.



Gambar 8. Pameran dan bazar buku di halaman kantor (dokumentasi pribadi informan, 2019)

Kegiatan bazar dan pameran tidak hanya dilakukan sehari dua hari saja, terkadang hingga satu bulan lamanya. Keuntungan dari kegiatan ini tentu bagi pengguna mereka dapat menikmati layanan yang ada juga sekaligus berburu koleksi. Kebanyakan pengunjung adalah anak-anak sekolah dan biasanya mereka dari sekolah akan datang ke bazar setelah itu singgah sejenak untuk memanfaatkan layanan sekaligus mengerjakan tugas. Tidak hanya itu, perpustakaan sering juga dijadikan tempat bagi komunitas maupun lembaga untuk mereka berkegiatan (Suharso et al. 2019). Seperti yang beberapa waktu lalu dilakukan, yakni bhakti sosial dan kesehatan kepada masyarakat, pemustaka dan karyawan-karyawati di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo secara gratis oleh polisi wanita dari POLRES Wonosobo dalam rangkat HUT Polwan. Selain itu juga, pada kesempatan lain digunakan sebagai pusat kegiatan, seminar, workshop dan lomba-lomba oleh komunitas dan lembaga terkait.

Sebagai lembaga layanan publik, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah tidak hanya hadir untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi tekstual tetapi juga karena tidak adanya museum yang berdiri di Wonosobo mereka berinisiatif membuat museum mini yang di-*display* di lorong kantor. Tidak hanya tentang pengetahuan tentang sejarah berdirinya Kabupaten Wonosobo saja, tetapi gambaran-gambaran peristiwa yang pernah terjadi, dokumentasi Kabupaten Wonosobo tempo dulu yang ditempel di dinding lorong dan dibingkai. Selain itu juga ada koleksi boneka-boneka dengan pakaian adat seluruh Indonesia yang diletakkan dalam lemari kaca, koleksi al quran dalam berbagai bahasa, juga koleksi *braille*. Museum mini ini, tercipta untuk mengenalkan pada masyarakat yang datang ke kantor baik sebagai pengunjung maupun pengguna.



Gambar 9. Lorong Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo sebagai museum mini (dokumentasi pribadi informan, 2019)

Pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah mengupayakan pemanfaatan secara maksimal ruang-ruang yang ada agar berdaya guna bagi masyarakat pengguna. Sehingga dengan demikian tidak ada lagi pemisah antara masyarakat dengan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo sebagai dua pihak yang saling melengkapi.

4. Simpulan

Inklusi sosial memiliki peranan penting untuk kemajuan masyarakat. Seperti yang diterapkan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo sebagai lembaga layanan publik pada masyarakat pengguna. Inklusi sosial ini diterapkan dalam beberapa aspek. *Pertama, market* atau segmen pasar (sasaran), pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo menggunakan strategi jemput bola dan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak terkait untuk dapat menyampaikan secara menyeluruh informasi dan layanan pada masyarakat, baik itu pengguna aktual maupun potensial yang ada di tingkat desa, pinggiran kota, sekolah, dan instansi. *Kedua, service* atau layanan, layanan yang disediakan tidak hanya layanan fisik tetapi juga layanan nonfisik sebagai pengembangan layanan, disesuaikan dengan segmen pasar atau sasaran layanan dan kebutuhan informasi mereka. *Ketiga, space* atau ruang, selain keterjangkauan, pembagian ruang yang ada menjadi aspek penting untuk memisahkan ruang layanan agar menjadi lebih tertata dan nyaman bagi ruang gerak masyarakat pengguna. Upaya penerapan inklusi ini hadir untuk memberikan kesempatan yang sama bagi semua lapisan masyarakat dalam meningkatkan dan mengembangkan potensi mereka dalam kehidupan sosial masyarakat.

Daftar Pustaka

- Hodgetts, Dariin, et.al. (2008). "A Trip to the Library: Homelessness and Social Inclusion" *Paper on Journal Social and Cultural Geography*, vol. 9, no.8,hal. 934-953. <https://www.tandfonline.com>
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. –Ed. 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Man, Tso Hin. 2007. "Social Inclusion and Public Libraries: Is the Ability to Empathise an Essential Attribute for Community Librarians to Better Serve Their Ethnic Minority Users? A Case Study of Highfield Library and Its Chinese Community" *Paper A Study Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree of Master of Arts in Library* <https://www.shef.ac.uk>
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyawan, Yanuar Yoga, and Putut Suharso. 2015. "Inklusi Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pembangunan Perpustakaan Desa." *Acarya Pustaka* 1(1): 31–40.
- Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanaan Indonesia*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Suharso, Putut, Bani Sudardi, Sahid Teguh Widodo, and Sri Kusumo. 2019. "The Role of The Library as a Public Space in Facilitating The Social Activities of Coastal Communities." In *4th ICTRED 2018, IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science*, , 1–5.
- Talavera, Maria Ana dan Aurora de la Vega. 2015. "Opportunity for All: Three Social Inclusion Experiences in Peru's Public Libraries" diakses www.library.ifla.org