

**EFEKTIVITAS LAYANAN POJOK BRAILLE (LAPO BRA) DALAM
MENINGKATKAN LITERASI BACA DISABILITAS TUNANETRA
(STUDI PADA DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH
KOTA MALANG)**

SKRIPSI



OLEH:
SHALSABILLA VIRDANIA
NPM 22101091150

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2026**

**EFEKTIVITAS LAYANAN POJOK BRAILLE (LAPO BRA) DALAM
MENINGKATKAN LITERASI BACA DISABILITAS TUNANETRA
(STUDI PADA DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH
KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Dibuat sebagai salah syarat untuk menyelesaikan studi S1
pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Islam Malang

Oleh:

SHALSABILLA VIRDANIA
NPM 22101091150

Pembimbing Utama

Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si ★

Pembimbing Pendamping

Septina Dwi Rahmawati, S.AP.,M.AP

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG**

2026

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri."

(QS. Ar-Ra'd: 11)

"Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya, dan aku membuat ayahku bekerja tiap hari hingga lelah, jadi aku pastikan lelahnya tidak sia sia."

(Penulis)



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Shalsabilla Virdania
NPM : 22101091150
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Administrasi
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Malang
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dalam Meningkatkan Literasi Baca Disabilitas Tunanetra (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendekatan yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Malang, 22 Desember 2025
Pembuat Pernyataan



Shalsabilla Virdania
NPM: 22101091150

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi berjudul

**EFEKTIVITAS LAYANAN POJOK BRAILLE (LAPO BRA)
DALAM MENINGKATKAN LITERASI BACA DISABILITAS TUNANETRA
(Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**

Telah disetujui untuk diujikan di hadapan Majelis Penguji

Malang, 22 Desember 2025

Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si
NPP. 189.02.00004



Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP
NPP.192209198632296

Mengetahui,



Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP
NPP. 191605199232105

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul

**EFEKTIVITAS LAYANAN POJOK BRAILLE (LAPO BRA) DALAM
MENINGKATKAN LITERASI BACA DISABILITAS TUNANETRA
(STUDI PADA DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH
KOTA MALANG)**

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi dan telah dinyatakan

LULUS

Malang, 24 April 2026

Majelis Penguji

Ketua Penguji

Anggota Penguji 1



(Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si)

NPP. 189.02.00004



(Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP)

NPP. 192209198632296

Anggota Penguji 2

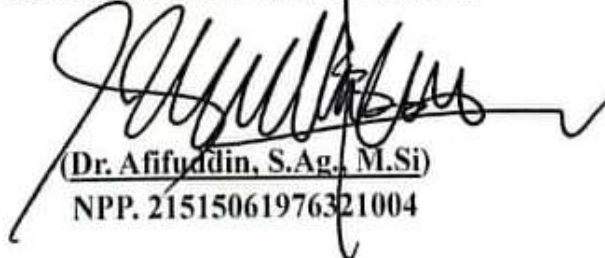


(Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.AP)

NPP. 192511199032116

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi



(Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si)

NPP. 21515061976321004

(Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si)

NPP. 21515061976321004

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'Alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini dengan judul “Efektivitas Layanan Pojok Braille (Lapo Bra) Dalam Meningkatkan Literasi Baca Disabilitas Tunanetra (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)” dengan baik. Skripsi ini guna untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan dan penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang terhormat kepada:

1. Kepada Prof. Drs. H. Junaidi, M.Pd., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Malang.
2. Dr. Afifuddin, S.Ag., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang tahun 2025.
3. Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP. Selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Malang 2025 .

4. Dr. Slamet Muhcsin, M.Si Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing dalam proses pengerjaan skripsi ini dengan ketulusannya, kesabarannya serta kewibawaannya sebagai ilmuwan, penulis sampaikan banyak terimakasih, semoga allah senantiasa memberi balasan yang terbaik untuk beliau.
5. Septina Dwi Rahmawati S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, penulis sampaikan banyak terima kasih atas keikhlasannya dalam membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk bimbingan serta arahan yang diberikan. semoga allah senantiasa memberi balasan yang terbaik untuk beliau.
6. Bapak Hayat, S.AP., M.Si selaku Dosen Wali Penulis. Disampaikan terimakasih telah membantu serta memberikan ilmu pengetahuan mulai dari semester I sampai sekarang.
7. Bapak/Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang yang telah membantu serta memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Penulis ucapkan terimakasih kepada Ibu Ir. Yayuk Hermiati, M.H selaku kepada Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan penelitian skripsi ini.
9. Bapak Andy Eko Hendriyanto, S.T. Selaku Pengelola Pustaka Elektronik pada Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang karena telah memberikan bantuan serta mempermudah penulis untuk mendapatkan data

pada penelitian skripsi ini. Disampaikan terimakasih semoga Allah memberikan balasan atas kebaikan beliau serta mempermudah urusan beliau di dunia maupun di akhirat.

10. Ibu Lailiel Moeflichah, S.E Selaku Pengelola Bimbingan dan Konseling UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang yang telah meluahkan waktu untuk membantu penulis memperoleh data pada proses penelitian skripsi.
11. Penulis ucapkan terimakasih kepada Husni Mubarak, Basori, Rizky Andrean Jafar, Fridana, dan Zainal Selaku Penyandang Disabilitas Tuna Netra yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Yang tercinta, Bapak Agus Vera Susanto selaku Ayahanda dari penulis yang tidak pernah mengeluh serta selalu mengusahakan kebahagiaan penulis. Alhamdulillah atas kerja kerasnya, jerih payahnya, perjuangannya serta motivasi yang diberikan beliau kini penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dari semester I sampai adanya skripsi ini. Disampaikan terimakasih karena telah memberikan rasa aman dan nyaman serta kehidupan yang layak untuk penulis. Semoga kelak Allah memberikan kesehatan, kebaikan, serta umur panjang untuk beliau.
13. Ibunda tersayang, tercinta sekaligus pintu surga penulis Ibu Ida Rachmawati terimakasih telah mempertaruhkan nyawanya untuk melahirkan penulis ke dunia serta telah merawat penulis memberikan motivasi menjadi tempat keluh kesah yang nyaman bagi penulis serta menjadi sosok ibu sekaligus teman bagi

penulis. Semoga Allah senantiasa melindungi serta memberikan balasan atas perjuangan serta kebaikan beliau dan semoga Allah memberikan beliau umur panjang.

14. Kepada adik- adik penulis Adhelia Augusta Guevara, Muhammad Elang Jagat Reswara, Purie Sekar Langit, Naysha Wangi Jodha, Sabian Ibramsyah Segara Abipraya, Khalisa Nayyara Almahyra. Terimakasih telah menjadi hiburan memberikan canda tawa serta gurauan pada saat penulis lelah, sehingga penulis dapat termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Untuk adik bungsu penulis yang terkasih Almh. Safiya Azzahra Humaira meskipun hadirmu tidak lama di dunia namun cintamu tetap selalu ada di benak hati penulis. Terimakasih atas segala cinta tulus kasih yang diberikan walaupun singkat tapi sangat berarti. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkanmu di tempat yang paling mulia disisi Allah SWT.
16. Untuk keluarga penulis terimakasih telah memberikan dorongan, dukungan, serta motivasi untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
17. Untuk orang terspesial sekaligus teman TK penulis yaitu Muhammad Hibatul Wafi. Terima kasih atas dukungan, cinta, dan segala kebahagiaan yang telah kamu berikan selama ini. Setiap momen yang dilalui bersama, baik suka maupun duka, telah membuatku semakin kuat dan bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita terus dapat melangkah bersama menuju masa depan yang lebih baik.

18. Terimakasih kepada Sahabat dari awal perkuliahan sampai sekarang yaitu Dwi Shinta, Siane Alfita, Maylia Dilla Istanto, Vadila Rahmawati yang ikut mengisi kehidupan penulis dan sudah seperti keluarga sendiri telah memberikan dukungan, semangat keceriaan selama perkuliahan.
19. Terimakasih untuk sahabat terbaik penulis, partner dalam segala kondisi penulis yaitu Nur Laili Afidati, Sania Laili Ramdani, Salsabila Nur Maulidia, Annisa Aprilia Arianto. Terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah yang baik serta menjadi pengingat apabila penulis melakukan kesalahan. Dan terimakasih karena selalu memberikan semangat ketika penulis menyerah agar tetap maju dan menjadi lebih baik.
20. Skripsi ini dipersembahkan untuk wanita cantik, terkuat, terhebat yaitu diriku Shalsabilla Virdania Terima kasih atas kerja keras, ketekunan, dan komitmen yang telah ditunjukkan selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih dapat menghadapi berbagai tantangan dan keterbatasan waktu yang seringkali membuat penulis merasa tertekan. Keberhasilan ini adalah hasil dari usaha dan dedikasi yang tidak kenal lelah. Semoga pencapaian ini dapat menjadi pemicu untuk terus belajar dan berkembang di masa depan.

Demikian yang dapat penulis sampaikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca umumnya, dan bagi penulis khususnya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat kesalahan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis sangat

berharap kepada semua pihak untuk berkenan memberikan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di penelitian berikutnya.

Malang, 26 April 2026

Penyusun

Shalsabilla Virdania

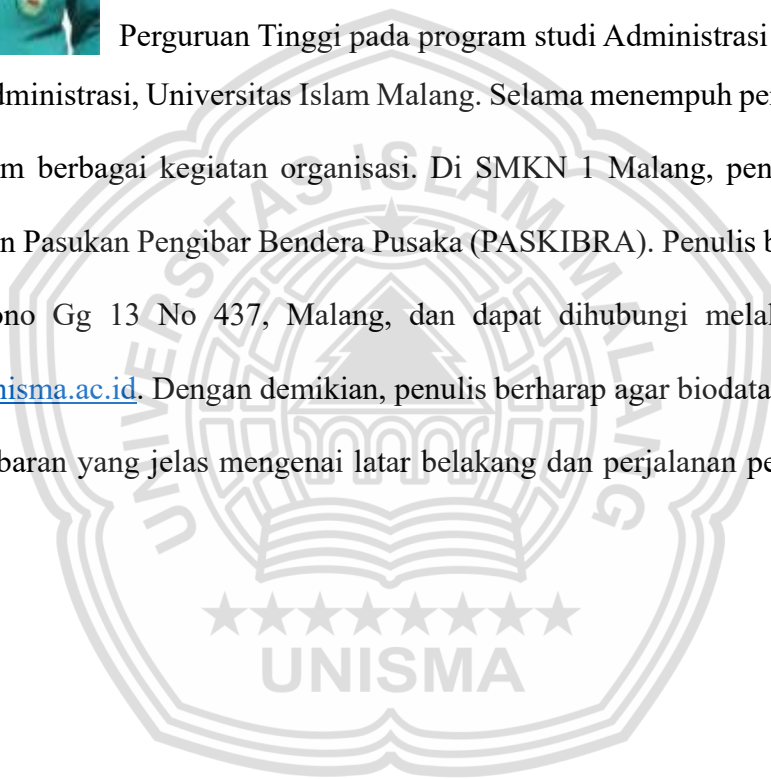
(22101091150)



BIOGRAFI PENULIS



Shalsabilla Virdania adalah penulis skripsi ini. Penulis lahir di Malang pada 11 April 2001. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari SDN Dinoyo 4, dilanjutkan ke SMPN 12 Malang, kemudian menyelesaikan pendidikan di SMKN 1 Malang. Saat ini, penulis melanjutkan studi di Perguruan Tinggi pada program studi Administrasi Publik, . Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang. Selama menempuh pendidikan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi. Di SMKN 1 Malang, penulis aktif mengikuti kegiatan Pasukan Pengibar Bendera Pusaka (PASKIBRA). Penulis beralamat di Jl. MT Haryono Gg 13 No 437, Malang, dan dapat dihubungi melalui email 22101091150@unisma.ac.id. Dengan demikian, penulis berharap agar biodata ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai latar belakang dan perjalanan pendidikan penulis.



RINGKASAN

Shalsabilla Virdania, 2026. 22101091150, **Efektivitas Layanan Pojok Braille (Lapo Bra) Dalam Meningkatkan Literasi Baca Disabilitas Tunanetra (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**, Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si., Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP. 49976 kata, 275 halaman, xviii halaman romawi.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kota Malang diupayakan untuk menjamin hak akses informasi bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas tunanetra, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016. Upaya ini diwujudkan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melalui inovasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA). Namun dalam praktiknya masih terdapat hambatan yang mengurangi efektivitas layanan. Kendala utama meliputi keterbatasan koleksi buku Braille yang bergantung pada pihak luar, minimnya jumlah pustakawan sehingga pendampingan kurang maksimal, tata kelola ruangan yang belum ramah disabilitas, serta sosialisasi yang hanya menjangkau kelompok yayasan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas serta hambatan Lapo BRA bagi penyandang disabilitas tunanetra. Penelitian menggunakan dua teori, yakni Teori Efektivitas Sutrisno (2010) yang mencakup pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata; serta Karakteristik Masalah Mazmanian dan Sabatier dalam Subarsono (2008) yang meliputi kesulitan teknis, keragaman perilaku kelompok sasaran, proporsi kelompok sasaran, dan cakupan perubahan perilaku. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder, serta analisis data menggunakan model Milles, Huberman, & Saldana (2014) melalui empat tahap: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lapo BRA berjalan cukup baik pada aspek pemahaman program oleh petugas. Namun secara keseluruhan program belum berjalan optimal, terlihat dari keterbatasan fasilitas, minimnya petugas, seleksi pengguna yang informal, serta jangkauan layanan yang terbatas akibat hambatan aksesibilitas. Penelitian ini merekomendasikan penerapan Sistem Volunteering Based-Internship (VBI) untuk mengatasi kekurangan SDM dan pengembangan aplikasi e-profile pengguna guna meningkatkan tata kelola serta jangkauan layanan secara terukur.

Kata Kunci: *Layanan Pojok Braille (Lapo BRA), Disabilitas Tunanetra, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang*

SUMMARY

Shalsabilla Virdania, 2026. 22101091150, *Effectiveness of Braille Corner Services (Lapo Bra) in Improving Reading Literacy of the Blind (Study at the Public Library and Regional Archives Service of Malang City)*, Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si., Septina Dwi Rahmawati, S.AP.,M.AP. 49976 word, 275 page, xviii roman pages.

The implementation of public services in Malang City is aimed at guaranteeing the right to access information for all levels of society, including the visually impaired, as stipulated in Law Number 8 of 2016. This effort is realized by the Public Library and Regional Archives Service of Malang City through the innovation of the Braille Corner Service (Lapo BRA). However, in practice, there are still obstacles that reduce the effectiveness of the service. The main obstacles include the limited collection of Braille books that depend on external parties, the minimal number of librarians so that assistance is less than optimal, room management that is not disability-friendly, and socialization that only reaches certain foundation groups. This study aims to describe and analyze the effectiveness and obstacles of Lapo BRA for visually impaired people. The study uses two theories, namely Sutrisno's Effectiveness Theory (2010) which includes program understanding, on-target, on-time, goal achievement, and real change; and Mazmanian and Sabatier's Problem Characteristics in Subarsono (2008) which include technical difficulties, diversity of target group behavior, proportion of target groups, and scope of behavior change. This study was a qualitative descriptive study using primary and secondary data sources. Data analysis used the Milles, Huberman, & Saldana (2014) model, which involved four stages: data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that Lapo BRA (Braille Corner) is performing quite well in terms of program understanding among staff. However, the overall program has not been optimal, as evidenced by limited facilities, a lack of staff, informal user selection, and limited service coverage due to accessibility barriers. This study recommends the implementation of a Volunteering-Based Internship (VBI) system to address human resource shortages and the development of an e-user profile application to measurably improve governance and service coverage.

Keywords: *Braille Corner Service (Lapo BRA), Visually Impaired Persons, Public Library and Regional Archives Service of Malang City*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak untuk memperoleh peluang yang setara, termasuk individu penyandang disabilitas yang juga berhak mengakses informasi sesuai dengan kebutuhan mereka guna mendukung pengembangan diri. Penyandang disabilitas adalah individu yang berkebutuhan beragam. Berdasarkan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas yang tercantum pada Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan (2014), menyebutkan bahwa disabilitas adalah konsep berkembang, mencakup individu dengan keterbatasan fisik, mental, intelektual, maupun sensorik dalam jangka waktu yang lama. Keterbatasan itulah yang menghambat dalam berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam kehidupan di masyarakat secara setara dengan individu lainnya. Penyandang disabilitas merupakan individu dengan kebutuhan yang beragam. Berdasarkan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas yang tercantum dalam Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan (2014), disabilitas merupakan konsep yang terus berkembang, mencakup individu dengan keterbatasan fisik, mental, intelektual, maupun sensorik dalam jangka waktu yang lama. Keterbatasan tersebut dapat menghambat partisipasi penuh dan efektif mereka dalam kehidupan bermasyarakat secara setara dengan individu lainnya. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), jumlah individu dengan gangguan penglihatan di dunia saat ini telah mencapai 2,2 miliar orang. Sementara itu, di Indonesia pada tahun 2023 jumlahnya mencapai 22,97 juta jiwa atau sekitar 8,5% dari total populasi, dengan prevalensi disabilitas tertinggi

terdapat pada kelompok usia lanjut (Imran, M., 2024). Menurut Ramli dan Gatra (2023) dalam kutipannya dari data Kementerian Kesehatan RI menyatakan bahwa jumlah penyandang disabilitas tunanetra di Indonesia mencapai 1,5% dari keseluruhan penduduk. Jika total populasi Indonesia saat ini melebihi 270 juta jiwa, maka jumlah penyandang tunanetra diperkirakan sekitar 4 juta orang. Tunanetra merupakan salah satu kelompok disabilitas dengan jumlah paling besar di Indonesia. Oleh karena itu, kelompok ini membutuhkan perhatian khusus, terutama dalam hal kemudahan akses terhadap informasi.. Penyandang tunanetra sebagai kelompok disabilitas dengan jumlah paling besar membutuhkan perhatian khusus, terutama dalam pemenuhan hak terhadap akses informasi.

Pemerintah diharapkan dapat memenuhi kebutuhan semua lapisan masyarakat tanpa adanya pembedaan berdasarkan latar belakang, karakteristik, kemampuan, status sosial, maupun keadaan tertentu. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 19 yang mengatur tentang persamaan kesempatan bagi penyandang disabilitas. Selain itu, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 5 ayat (3) dijelaskan bahwa masyarakat yang memiliki cacat dan/atau kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial berhak memperoleh layanan perpustakaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasan masing-masing. Ketentuan ini menegaskan bahwa penyediaan layanan perpustakaan yang aksesibel, termasuk layanan berbasis Braille seperti Lapo BRA, merupakan bentuk pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas dalam memperoleh akses informasi dan meningkatkan kemampuan literasi mereka.

Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) tidak hanya berdiri sebagai program tanpa dasar hukum, melainkan juga tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan serta Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Nomor 188.451/09/35.73.316/2017 mengenai Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) di Perpustakaan Umum Kota Malang..

. Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) merupakan inovasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang diinisiasi sejak tahun 2015 sebagai usaha memperluas akses literasi untuk penyandang tunanetra. Program ini lahir dari keterbatasan ketersediaan fasilitas dan bahan bacaan Braille yang sulit diperoleh serta mahalnya proses alih media. Lapo BRA menyediakan layanan inklusif berupa koleksi buku Braille, talking book berbasis MP3, serta fasilitas komputer dengan teknologi screen reader yang terhubung dengan internet. Didukung oleh berbagai lembaga seperti Yayasan Mitra Netra dan Balai Penerbitan Braille Indonesia Abiyoso, layanan ini juga mengusung konsep perpustakaan inklusif yang mendorong interaksi sosial, meningkatkan kepercayaan diri penyandang disabilitas, serta memperluas akses terhadap informasi dan teknologi.

Mengacu pada fenomena tersebut, kebutuhan suatu kelompok penyandang disabilitas dalam hal pelayanan menjadi permasalahan sosial yang harus ditangani dengan tingkat perhatian dan kepedulian yang serius. Layanan perpustakaan sendiri merupakan bentuk kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna melalui penyediaan akses terhadap berbagai sumber informasi (Somantri, T. Sutjihati. 2007). Namun fenomena yang terjadi belakangan ini para penyandang

disabilitas khususnya tunanetra masih belum bisa membaca. Hal ini dikarenakan kurangnya fasilitas bagi tunanetra untuk belajar dan menambah pengetahuannya. Melalui *Website* Tempo.com lebih dari 320 ribu Tunetra di Indonesia kesulitan untuk membaca maupun menulis. Tentunya fasilitas bagi tunanetra dinilai cukup penting berperan karena selain menumbuhkan semangat pada mereka, namun juga meningkatkan kemampuan baca tulis penyandang disabilitas tersebut. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, kondisi empiris di lapangan menunjukkan bahwa tingkat literasi baca penyandang tunanetra masih tergolong rendah. Kondisi ini tercermin dari masih banyak penyandang tunanetra yang belum dapat membaca dan menulis menggunakan huruf Braille secara optimal. Keterbatasan akses terhadap fasilitas literasi yang ramah disabilitas, minimnya ketersediaan bahan bacaan Braille, serta kurangnya pendampingan menjadi faktor utama yang menyebabkan rendahnya kemampuan literasi tersebut (Rahmayani & Selian, 2025). Akibatnya, penyandang tunanetra mengalami kesenjangan dalam memperoleh informasi dan pengetahuan dibandingkan dengan masyarakat umum. Berikut contoh permasalahan mengenai banyaknya Tunanetra yang belum bisa baca dan tulis.

Gambar 1. 1 Berita Tunanetra Tidak Bisa Baca Tulis



Sumber: Website <https://Tempo.com>

engan demikian, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menghadirkan layanan perpustakaan yang aksesibel bagi penyandang disabilitas netra, melalui penyediaan buku braille, bahan audio, dan teknologi asistif. Selain itu, pemerintah harus memastikan bahwa staf perpustakaan terlatih untuk membantu penyandang disabilitas, sehingga mereka dapat dengan mudah mengakses informasi dan belajar membaca serta menulis. Ketersediaan fasilitas yang ramah bagi penyandang tunanetra adalah langkah penting untuk menciptakan masyarakat yang inklusif.

Selain itu, berdasarkan penelitian oleh Setiawan, A. (2019), dijelaskan bahwa perpustakaan umum yang menyediakan layanan ramah bagi penyandang disabilitas netra masih terbatas, yakni hanya terdapat pada 39 perpustakaan umum tingkat kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur. Selain itu, ragam koleksi buku Braille yang tersedia juga masih minim karena tidak dipasarkan secara bebas dan sulit untuk diperoleh. Sementara itu, ketersediaan layanan perpustakaan umum berbasis teknologi juga masih belum merata. Di sisi lain, layanan tersebut juga digunakan untuk meningkatkan kepercayaan diri penyandang disabilitas juga masih jarang dijumpai. Permasalahan-permasalahan ini mendorong pentingnya keberadaan Layanan Pojok Braille. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, pelayanan dapat diperuntukkan bagi seluruh warga negara dan penduduk yang memerlukan barang, jasa, dan/atau

layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Yulianto, M. A. D., 2019). Kota Malang menjadi salah satu daerah yang memiliki perpustakaan umum dengan fasilitas layanan bagi kebutuhan khusus, termasuk bagi penyandang tunanetra. Didukung oleh layanan tersebut, pemustaka tunanetra dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi melalui penyediaan fasilitas Braille. Dalam rangka menunjang fungsi khusus layanan penyandang tunanetra, struktur organisasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mengalokasikan sumber daya dan fasilitas, termasuk penyediaan sarana pendukung utama Lapo BRA. Salah satu alat yang tersedia dalam Layanan Pojok Braille atau disingkat Lapo BRA adalah perangkat khusus berikut.

Gambar 1. 2 Alat Braille



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Layanan ini diharapkan dapat berfungsi sebagai jembatan antara pemustaka tunanetra dan berbagai informasi yang mereka butuhkan (Yulianto, M. A. D., 2019). Berikut beberapa gambar hasil observasi pada saat penyandang disabilitas tunanetra menggunakan layanan *braille*.

Gambar 1. 3 Penyandang Disabilitas Tunanetra Menggunakan Layanan Braille



Sumber: Dokumentasi Hasil Observasi

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menyediakan fasilitas penunjang berbasis teknologi berupa perangkat *personal computer* (PC) yang telah dilengkapi dengan *screen reader*. Suatu layanan dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai. Menurut Akhmad (2019) dalam Yulianto, M. A. D. (2018), efektivitas ini salah satu tolak ukur keberhasilan suatu kegiatan di lingkup publik, yang dapat dianggap efektif apabila mampu menghasilkan dampak yang nyata terhadap peningkatan kapasitas dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan target yang sudah ditentukan sebelumnya..

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola, Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari layanan perpustakaan lainnya, yaitu dirancang secara inklusif untuk mengakomodasi seluruh kategori disabilitas netra, baik *totally blind* maupun *low vision*. Fasilitas yang disediakan meliputi koleksi buku Braille, buku bicara (*talking book*), komputer dengan *screen reader*, alat bantu seperti tongkat dan riglet, serta lingkungan ruang layanan yang ramah disabilitas. Selain itu, kemampuan petugas

dalam melayani pemustaka disabilitas juga menjadi nilai tambah dalam mendukung keberlangsungan layanan. Secara potensial, Lapo BRA masih dapat dikembangkan menjadi pusat kegiatan disabilitas netra yang lebih produktif, didukung oleh berbagai prestasi seperti penghargaan *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2017*, penghargaan *WOW Public Services Excellence Award Jawa Timur 2017* dan masuk dalam 5 Perpustakaan Ramah Penyandang Disabilitas di Indonesia oleh Kementerian Sosial RI pada 2015.

Kehadiran layanan ini juga memberikan dampak positif berupa meningkatnya variasi koleksi, perluasan segmen pemustaka, serta peningkatan akses teknologi informasi bagi penyandang disabilitas netra.

Dalam praktiknya, penyandang disabilitas netra di Kota Malang tetap memiliki kesetaraan hak dalam memperoleh pelayanan publik di dinas perpustakaan. Namun dalam proses pelaksanaan atau pengimplementasiannya layanan *Pojok Braille* tentunya juga mendapati beberapa permasalahan lain yang menjadi hambatan bagi pemerintah ataupun pengguna layanan. Hal ini kemudian yang menjadikan layanan tersebut menjadi kurang efektif. Beberapa permasalahan yang masih terjadi berdasarkan hasil observasi dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, Layanan *Pojok Braille* (Lapo BRA) dilaksanakan dengan bekerja sama dengan Yayasan Penyandang Disabilitas daerah yang ada di Kota Malang, sehingga dapat berkunjung ke perpustakaan dengan lebih mudah. Dalam sistemnya pihak perpustakaan melakukan kerja sama tertulis berupa MOU dengan beberapa yayasan di Kota Malang. Pihak perpustakaan akan membuatkan jadwal bagi peserta tunanetra untuk berkunjung ke perpustakaan dan akan dipandu oleh petugas untuk

mendapatkan layanan *Brainlle*. Namun, kebijakan ini belum maksimal menjangkau seluruh penyandang disabilitas tunanetra di Kota Malang. Hal ini dikarenakan pihak yayasan perlu bekerja sama dengan pihak perpustakaan dengan melakukan penandatanganan MOU. Artinya untuk penyandang disabilitas tunanetra yang bukan merupakan peserta yayasan terkait informasi adanya perpustakaan khusus untuk penyandang disabilitas tunanetra masih terbatas. Terbatasnya informasi tersebut baik untuk penyandang disabilitas begitu juga dengan masyarakat umum di Kota Malang. Kurangnya sosialisasi dan branding dari pemerintah daerah Kota Malang sehingga efektivitas dari layanan tersebut dapat dianggap belum efektif.

Kedua, keterbatasan luas gedung Lapo Bra yang hanya menampung 20 orang membuat pengguna tidak leluasa bergerak, sehingga menurunkan tingkat kenyamanan. *Ketiga*, Jumlah pustakawan yang masih sedikit menyebabkan layanan yang diberikan kurang maksimal. Penyandang disabilitas perlu setidaknya tiga hingga empat orang yang memandu dan memberikan pedoman bagi mereka (Hasil Observasi 10 April 2025). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Setiawan, (2019) juga didapatkan beberapa permasalahan yang masih terjadi. menjelaskan bahwa Lapo BRA menghadapi tantangan dalam tata kelola sistem Braille. Buku dari kategori berbeda disimpan dalam satu rak, menyulitkan pencarian bagi penyandang disabilitas netra. Tanpa markah Braille, pengguna sering bingung saat mencari buku. Selain itu, banyak pengunjung meletakkan buku di tempat sembarangan setelah membaca, membuat rak menjadi berantakan. Selanjutnya fasilitas kamar mandi belum ramah disabilitas karena masih seperti fasilitas umum tanpa pegangan di dinding. Dalam hal ini, perpustakaan masih belum mampu menyediakan

kebutuhan tersebut, sehingga menyulitkan pengguna disabilitas dalam mengakses layanan dengan nyaman.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan adanya indikasi bahwa efektivitas layanan Lapo BRA belum sepenuhnya tercapai. Jika dikaji berdasarkan indikator efektivitas, maka dapat dilihat bahwa: (1) ketepatan sasaran belum optimal karena layanan masih terbatas pada kelompok tertentu; (2) pemahaman program masih rendah akibat kurangnya sosialisasi; (3) tercapainya tujuan belum maksimal karena keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia; serta (4) perubahan nyata dalam peningkatan literasi baca tunanetra belum dapat diukur secara signifikan. Dengan demikian, penelitian lanjutan dibutuhkan guna mengkaji efektivitas layanan tersebut secara komprehensif.

Melihat beberapa permasalahan yang masih terjadi dalam proses pelaksanaan layanan tersebut sehingga perlu adanya ukuran efektivitas. Jangan sampai upaya untuk mencapai pelayanan berkualitas yang tidak hanya menguntungkan bagi pemerintah daerah namun juga memberikan kontribusi positif terhadap penyandang disabilitas dan masyarakat umum di Kota Malang. Dikarenakan layanan tersebut merupakan program baru yang masih perlu penyesuaian ataupun dikaji ulang. Keberhasilan atau tidaknya suatu program yang telah dilaksanakan sangat ditentukan oleh faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Sutrisno dalam jurnal Fauziah dkk. (2022) mengemukakan lima indikator efektivitas yaitu 1) Pemahaman program, 2) Ketepatan waktu, 3) Ketepatan sasaran, 4) Tercapainya tujuan, 5) Perubahan nyata.

Hadirnya Lapo Bra (Layanan Pojok *Braille*) berperan sebagai perpustakaan umum pertama di Jawa Timur yang memfasilitasi layanan bagi penyandang tunanetra melalui keberadaan Lapo Bra. (Layanan Pojok *Braille*). Dengan adanya Lapo Bra, Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang diharapkan dapat menjadi perpustakaan masa depan yang ideal, yang dilengkapi berbagai fasilitas dan layanan bagi penyandang disabilitas penglihatan dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Berdasarkan berbagai data dan permasalahan yang telah diuraikan, terlihat bahwa masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan penyandang tunanetra terhadap akses literasi dengan ketersediaan layanan yang ada. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi tingkat efektivitas layanan tersebut secara menyeluruh untuk menilai sejauh mana layanan Lapo BRA mampu menjawab kebutuhan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa rekomendasi dalam pengembangan layanan perpustakaan yang lebih inklusif, efektif, dan tepat sasaran bagi penyandang disabilitas tunanetra. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas layanan Pojok *Braille* (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi bagi penyandang disabilitas tunanetra. Selain itu, untuk melihat hambatan yang dialami selama layanan Pojok *Braille* (Lapo BRA) berjalan. Penelitian ini mencoba, memahami, mengkaji, dan menganalisis judul **“Efektifitas Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam Meningkatkan Literasi Baca Disabilitas TunaNetra (Studi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk penelitian yaitu:

1. Bagaimana efektivitas layanan Pojok *Braille* (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi bagi penyandang disabilitas tunanetra?
2. Apa hambatan yang dialami selama layanan Pojok *Braille* (Lapo BRA) berjalan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis efektivitas layanan Pojok *Braille* (Lapo BRA) dalam meningkatkan literasi bagi penyandang disabilitas tunanetra
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis hambatan yang dialami selama layanan Pojok *Braille* (Lapo BRA) berjalan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan penelitian ini dapat dipahami melalui dua perspektif, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

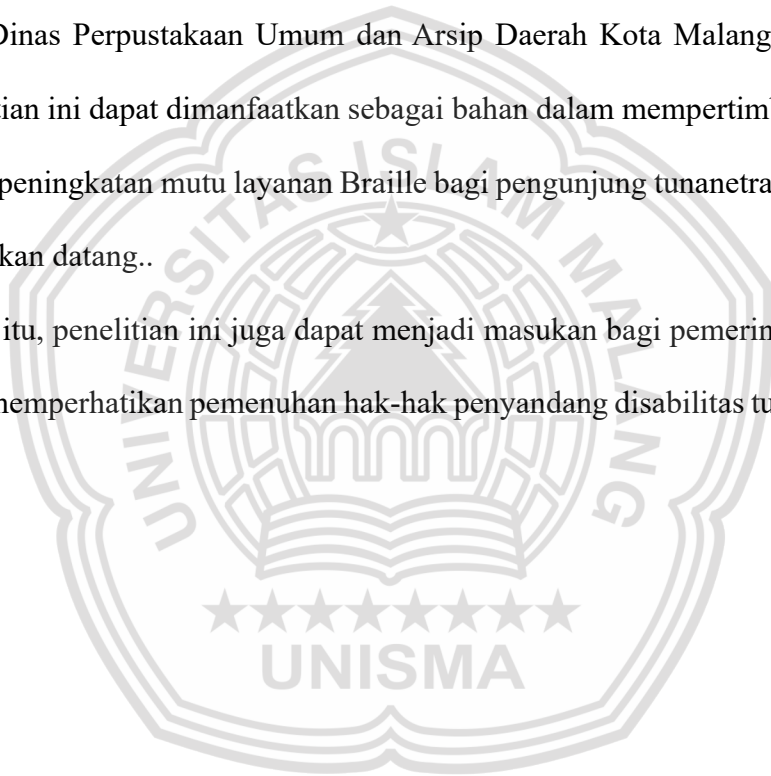
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi penulis mengenai layanan Pojok *Braille* (Lapo BRA) sebagai bahan penilaian terhadap program pemerintah Kota Malang, sekaligus menjadi sarana pengembangan ilmu bagi mahasiswa khususnya dalam konteks pelayanan publik yang berkualitas dan berdayaguna. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya maupun pihak-pihak lain yang tertarik mengkaji lebih dalam

mengenai Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) dalam upaya meningkatkan minat baca penyandang disabilitas tunanetra di lingkungan Universitas Islam Malang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pihak-pihak terkait, di antaranya:

- a. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan dalam mempertimbangkan upaya peningkatan mutu layanan Braille bagi pengunjung tunanetra di masa yang akan datang..
- b. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi pemerintah agar lebih memperhatikan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas tunanetra.



BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan, diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Efektivitas Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dalam Meningkatkan Literasi Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra, beberapa indikator berhasil terlaksana dengan cukup baik namun beberapa indikator masih belum maksimal sehingga menghambat efektivitas layanan. Menurut Sutrisno (2010) efektivitas terdapat beberapa indikator meliputi: 1) Pemahaman Program yang terdiri dari a) pemahaman petugas, b) pemahaman sasaran, 2) Ketepatan Sasaran meliputi a) sasaran & seleksi pengguna layanan Lapo BRA, b) cakupan layanan & tantangan aksesibilitas. 3) Ketepatan Waktu yang terdiri dari a) ketepatan waktu operasional dan kesiapan petugas, b) durasi pemanfaatan & ketersediaan fasilitas. 4) Tercapainya tujuan yang terdiri dari a) pencapaian tujuan program, b) manfaat dan dampak program bagi pengguna. 5) Perubahan Nyata yang terdiri dari a) perubahan nyata pada sasaran program, b) peningkatan kunjungan dan efektivitas program.

Pertama, untuk dimensi Pemahaman Program yaitu terdiri dari 1). Pemahaman Petugas yang mana petugas telah dibekali mengenai tujuan program dan prosedur layanan LAPO BRA melalui pembekalan dan praktik langsung. Hal ini menjadikan pelayanan lebih terarah. Namun,

implementasi masih terhambat oleh keterbatasan jumlah petugas dan fasilitas pendukung. 2). Pemahaman Pengguna yang mana pengguna menunjukkan tingkat pemahaman yang baik berkat adanya pendampingan langsung dari petugas dalam mengenalkan layanan, Braille, dan media digital. Meskipun demikian, program masih menghadapi kendala, di antaranya keterbatasan pendampingan penuh dan dukungan teknologi audio yang belum optimal.

Kedua, untuk dimensi Ketepatan Sasaran yaitu terdiri dari 1). Ketepatan Sasaran dan Seleksi Pengguna Layanan Lapo BRA yang mana layanan LAPO BRA sudah tepat karena fokus pada penyandang disabilitas netra dengan pendampingan dan fasilitas khusus. Namun, proses seleksi pengguna masih informal dan kurang terstruktur secara administratif, sehingga pendataan kurang terukur. 2). Cakupan Layanan dan Kendala Akses yang mana layanan telah memberikan manfaat melalui fasilitas dan pendampingan, menjangkau pengguna yang aktif datang ke perpustakaan. Meskipun demikian, perluasan jangkauan belum optimal karena adanya hambatan akses seperti informasi yang belum merata, teknologi yang belum sepenuhnya ramah tunanetra, dan ketergantungan mobilitas pada pendamping.

Ketiga, untuk dimensi Ketepatan Waktu yaitu terdiri dari 1). Ketepatan Waktu Operasional dan Kesiapan Petugas yang mana pelaksanaan LAPO BRA sudah berjalan cukup baik melalui ketepatan

jadwal operasional, kesiapsiagaan petugas sejak kedatangan pengguna, serta fleksibilitas dalam pendampingan sesuai kebutuhan disabilitas netra. Hal ini menunjukkan komitmen dan alur pelayanan yang terstruktur. Namun, pelaksanaan layanan masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan jumlah petugas khusus, belum meratanya pelatihan kompetensi layanan netra, dan dukungan teknologi yang belum sepenuhnya optimal. 2). Durasi Pemanfaatan dan Ketersediaan Fasilitas yang mana layanan telah menyediakan fasilitas aksesibilitas berupa koleksi Braille, audiobook, dan perangkat pendukung. Pemanfaatan ini bertujuan memberikan akses literasi. Meskipun demikian, efektivitas pemanfaatan fasilitas tersebut belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan jumlah sarana dan durasi waktu penggunaan, terutama saat kunjungan rombongan, yang menyebabkan pengguna harus bergantian.

Keempat, untuk dimensi Tercapainya tujuan yaitu terdiri dari 1). Pencapaian Tujuan dan Kemandirian Pengguna yang mana LAPO BRA berhasil meningkatkan akses literasi dan keterampilan dasar netra melalui fasilitas dan pendampingan, sehingga menciptakan lingkungan inklusif yang mendorong kemandirian dan kepercayaan diri. 2). Dampak Inklusif dan Keterbatasan Fasilitas yang mana layanan telah memberikan akses literasi yang inklusif dan mengakomodasi kebutuhan khusus pengguna. Meskipun demikian, efektivitas masih memerlukan penguatan kapasitas

fasilitas dan penambahan sumber daya/standardisasi pendampingan agar manfaatnya lebih merata.

Kelima, untuk dimensi Dampak Nyata dan Efektivitas yaitu terdiri dari 1). Perubahan Nyata Pengguna yang mana layanan LAPO BRA telah berhasil meningkatkan kemandirian dan perilaku literasi netra, membuat pengguna lebih percaya diri memanfaatkan fasilitas. Namun, proses pencarian koleksi masih belum sistematis, sehingga memerlukan bantuan petugas. 2). Efektivitas Program dan Pengembangan yang mana efektivitas program tercermin dari meningkatnya minat baca dan kemandirian operasional pengguna. Meskipun demikian, optimalisasi berkelanjutan diperlukan karena tren kunjungan yang stagnan dan adanya keterbatasan pada kelengkapan koleksi Braille dan pengembangan fasilitas.

Sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan berjalan dengan baik namun belum dapat dikatakan belum efektif secara keseluruhan. Hal ini terlihat pada beberapa dimensi. Pertama, pada dimensi Pemahaman Program, petugas telah dibekali dengan baik sehingga pelayanan terarah, namun implementasi masih terhambat oleh keterbatasan jumlah petugas dan fasilitas pendukung, serta dukungan teknologi audio yang belum optimal bagi pengguna. Kedua, dimensi Ketepatan Sasaran menunjukkan layanan sudah fokus pada disabilitas netra, tetapi proses seleksi pengguna masih informal dan kurang terstruktur, ditambah perluasan jangkauan belum optimal akibat hambatan akses, teknologi yang belum ramah netra, dan

ketergantungan mobilitas pada pendamping. Ketiga, dimensi Ketepatan Waktu menunjukkan kesiapan petugas dan jadwal operasional sudah baik, namun pelaksanaan layanan masih menghadapi kendala keterbatasan jumlah petugas khusus dan efektivitas pemanfaatan fasilitas belum optimal akibat keterbatasan jumlah sarana dan durasi waktu penggunaan saat kunjungan rombongan. Keempat, pada dimensi Tercapainya Tujuan, program telah berhasil meningkatkan akses literasi dan kemandirian pengguna, namun efektivitasnya masih memerlukan penguatan kapasitas fasilitas dan penambahan sumber daya/standarisasi pendampingan. Kelima, dimensi Dampak Nyata dan Efektivitas menunjukkan adanya perubahan nyata pada kemandirian dan minat baca, tetapi proses pencarian koleksi masih belum sistematis, dan optimalisasi berkelanjutan diperlukan karena tren kunjungan stagnan dan keterbatasan kelengkapan koleksi Braille. Kendala-kendala inilah yang kemudian menjadi penghambat optimalisasi layanan, meskipun secara umum program LAPO BRA telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan prinsip inklusi literasi.

2. Hambatan Yang Dialami Selama Layanan Pojok Braille (Lapo BRA)
Dijalankan, terlihat beberapa hambatan yang masih menjadi kendala. Dalam melihat beberapa hambatan mengacu pada pendapat Mazamanian dan Sabatier dalam Subarsono yang mengidentifikasi karakteristik masalah yang terdiri atas; 1) kesulitan teknis, 2) Keragaman perilaku kelompok

sasaran, 3) Proporsi kelompok sasaran, dan 4) Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan.

Pertama, Kesulitan Teknis seperti keterbatasan fasilitas aksesibilitas informasi, infrastruktur teknologi yang belum optimal, serta hambatan akses fisik menuju lokasi layanan. *Kedua* Keragaman Perilaku Kelompok Sasaran yang terdiri dari keterbatasan fasilitas, kurangnya sosialisasi, dan kebutuhan pendampingan intensif yang tidak seimbang dengan kapasitas petugas. *Ketiga* jangkauan sosialisasi yang sempit membuat manfaat layanan belum merata. Pengguna yang hadir sebagian besar berasal dari komunitas terbatas, dan belum ada penetrasi signifikan ke kelompok masyarakat yang lebih luas. Dan terakhir *Keempat* keterbatasan fasilitas teknis dan sosialisasi yang terbatas membuat perkembangan tersebut tidak konsisten di seluruh kelompok sasaran. Kurangnya evaluasi sistematis semakin mempersempit kemampuan program dalam mengukur perubahan secara akurat, sehingga upaya peningkatan layanan tidak terarah.

7.2 Saran

Merujuk pada hasil penelitian yang telah diperoleh, penulis menyampaikan sejumlah saran kepada pihak-pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan mengenai Efektivitas Layanan Pojok Braille (Lapo Bra) Dalam Meningkatkan Literasi Baca Disabilitas Tunanetra (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang) yaitu:

1. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat mengembangkan sistem layanan terpadu bagi disabilitas netra melalui integrasi inovasi pada aspek SDM, teknologi, dan layanan koleksi. Upaya ini dilakukan dengan membentuk program Volunteering Based-Internship (VBI) untuk menyiapkan tenaga pendamping yang terlatih dan tersertifikasi, mengembangkan fitur digital untuk pemesanan koleksi secara mandiri berbasis QR dan Smart Locker, menyediakan layanan Braille-On-Demand agar koleksi selalu relevan dengan kebutuhan pengguna, serta menerapkan pembelajaran Braille berbasis gamifikasi yang dapat diakses secara daring. Melalui integrasi tersebut, layanan diharapkan menjadi lebih efisien, meningkatkan kemandirian pengguna, serta menjaga keberlanjutan kualitas dan ketersediaan sumber daya tanpa membebani anggaran secara signifikan.
2. Bagi Penanggung jawab dan pengguna layanan LAPO BRA dapat meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan sistem E-Profile dan digital screening dengan mewajibkan setiap pengguna disabilitas netra memiliki kartu anggota digital yang memuat data tingkat keterampilan Braille (skala 1–3), preferensi media (Braille atau audio), serta kebutuhan pendampingan (penuh atau mandiri), sehingga tercipta pencatatan yang lebih terukur dan pelayanan yang lebih personal. Selain itu, layanan juga dapat diperkuat dengan pengembangan Audio Feedback Station dan kiosk interaktif non-visual berbasis komputer bicara, yang dilengkapi tombol

bertekstur/Braille dan panduan audio untuk membantu pengguna mengakses informasi seperti status peminjaman, menyampaikan keluhan atau saran, serta meminta bantuan petugas. Integrasi kedua sistem ini bertujuan meningkatkan kemandirian pengguna, responsivitas layanan, serta mengatasi hambatan aksesibilitas digital secara lebih optimal..

3. Bagi Dinas Perhubungan Kota Malang dapat juga dapat membantu dengan Strategi *Peer-to-Peer Mobility Guide* untuk Akses Fisiky aitu dengan Jalin kemitraan formal dengan komunitas disabilitas netra setempat atau organisasi Ojek *Online* Disabilitas/Lokal (jika ada). Buat program subsidi atau skema **Voucher *Peer-to-Peer Mobility Guide*** untuk 1-2 kali kunjungan/bulan yang dapat digunakan pengguna mandiri untuk mobilitas dari titik transportasi umum terdekat ke lokasi LAPO BRA. *Voucher* ini dapat dicairkan oleh Pendamping Komunitas/Ojek Terlatih. Dampaknya dapat mengurangi ketergantungan pada pendamping pribadi, meningkatkan jangkauan layanan secara fisik, dan mengatasi kesulitan teknis akses menuju lokasi.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat difokuskan pada analisis dampak jangka panjang LAPO BRA terhadap kemandirian dan perilaku literasi tunanetra, serta studi komparatif model layanan aksesibilitas di berbagai perpustakaan. Hal ini penting karena penelitian ini berfokus pada efektivitas implementasi internal dan kendala operasional, sementara dampak berkelanjutan, faktor keberagaman kelompok sasaran, dan

perbandingan model layanan di luar wilayah ini belum diteliti mendalam. Dengan demikian, penelitian lanjutan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai keberlanjutan manfaat program dan faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi perubahan perilaku literasi bagi penyandang disabilitas netra.



DAFTAR PUSTAKA

- Adiba, S., Febriyanto, R., Shellarasa, R., & Afidhan, S. (2019). Disabilitas netra dalam berliterasi informasi. *Jurnal Pendidikan Khusus*.
- Adiba, S., Febriyanto, R., Shellarasa, R., & Afidhan, S. (2019). Disabilitas netra dalam ber-literasi informasi. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 28(1), 1–6. <https://doi.org/10.21082/jpp.v28n1.2019.p1-6>
- Adnan, M. F., & Farhani, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 65–78.
- Afiatno, H. D. (2025). *Efektivitas kebijakan One Way System Dalam Menanggulangi Kemacetan Kawasan Kayu Tangan Kota Malang (Studi Kasus Pada Dinas Perhubungan (DISHUB) Kota Malang)*. [Skripsi]. Universitas Islam Malang.
- Agustin, H. P. (2017). Kualitas pelayanan bagi pemustaka disabilitas netra di Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang. (Artikel). *Repository Universitas Airlangga*. <https://repository.unair.ac.id/68365/3/Fis.IIP.70.17.%20.%20Agu.k-%20JURNAL.pdf>
- Algazali, M. (2023). *Efektivitas Program Si Jagai (Siap, Jemput, Antar, Jaga dan Peduli) dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Amelia, R. F., Sanal Barqiy, Q., Mulyani, S. O., Fathudin, F., & Masfia, H. I. (2024). Implementasi pembelajaran Al-Qur'an Braille dalam proses membaca dan menghafal pada anak disabilitas netra di Rumah Tahfidz Difabel Aisyah Luqman Semarang. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 120–135. <https://doi.org/10.59141/comserva.v4i2.1360>
- Annisa, H., Susilana, R., & Margana, H. H. (2015). *Efektivitas program pendidikan pemustaka untuk meningkatkan kemandirian pemustaka tunanetra dalam pemanfaatan perpustakaan: Studi eksperimen di Perpustakaan Braille BPBI Abiyoso Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia.
- Asri, G. N. I. (2024). A case study of Malangnese visually impaired students. *e-Journal (IAIN Palangkaraya)*. <https://e-journal.iaain-palangkaraya.ac.id/index.php/jefl/article/view/7899>
- Aziz, S. (2014). *Perpustakaan Ramah Difabel: Mengelola Informasi Bagi Pemustaka*. Ar-Ruzz Media.
- Denhardt, J. V. (2004). *Public Administration: An Action Orientation*. Thomson Wadsworth.
- Di, S., & Sapeken, K. (2024). Kualitas pelayanan publik melalui sistem pendaftaran online. [Nama Jurnal Tidak Jelas], 18(3), 59–72.
- Dzunurain, M. K., & Wasisto, J. (t.t.). Pemanfaatan koleksi buku Braille sebagai sumber informasi siswa penyandang tunanetra di Sekolah Luar Biasa

- Bagian A Negeri Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*.
- Elvira, D. I. (2025). *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Guna Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Yang Baik. (Studi Pada Desa Palangbesi, Kecamatan Lumbang, Kabupaten Probolinggo)*. [Skripsi]. Universitas Islam Malang.
- Eskha, A. (2018). Peran perpustakaan sebagai sumber belajar. *Jurnal Imam Bonjol: kajian ilmu informasi dan perpustakaan*, 2(1), 12–18.
- Fadillah, A. (2021). *Implementasi Program Layanan Informasi bagi Penyandang Tunanetra di Perpustakaan Kota Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.
- Fauziah, H., & Hidayat, M. T. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi belajar” Ayo Belajar Membaca” dan” Marbel Membaca” pada siswa sekolah dasar. *Jurnal basicedu*, 6(3), 4825–4832.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2003). *Organization Behavior, structure and process* (8th ed.). Richard D. Irwin.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah : Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Ar-Ruzz Media.
- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hidayat, A. W. (2022). *Layanan Khusus untuk Pemustaka Penyandang Disabilitas Tunanetra di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Universitas Padjadjaran.
- Hidayat, Y. A., Silvana, T., & Lusiana, E. (2022). Optimalisasi pelayanan pada pemustaka penyandang disabilitas tunanetra di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(6), 367–378. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i6.335>
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. *Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 733–740. <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/1332/1123>
- Imran, M. (2024). Peningkatan Pemberdayaan Penyandang Tunanetra melalui Perancangan Social Media Newsletter di Yayasan Sosial Tunanetra. *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 6(2), 229–239.
- Inawati, A., & Pawestri, L. (2023). The Role of the Braille Corner Service in Creating Social Inclusion Services in the Malang City Public Library. *Literatify: Journal of Library and Information Science*, 5(1), 12–25.
- Komisi Nasional Hak Asasi Republik Indonesia. (2017). *Rekam Jejak Kontribusi KOMNAS HAM : Dalam Pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*. Komisi Nasional Hak Asasi Republik Indonesia.
- Lubis, & Husain. (2009). *Efektivitas Pelayanan Publik* (Cetakan Kesebelas). Pustaka Binaman Presindo.

- Miles, R. (2007). *Accessibility in Libraries: A Guide for Librarians*. American Library Association.
- Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosakdaya.
- Mt, J., & Malang, H. (2025). Efektivitas pelaksanaan reward & punishment dalam meningkatkan kedisiplinan aparatur sipil negara (ASN) BKPSDM Pemerintah Kota Malang. [*Nama Jurnal Tidak Jelas*], 19(1), 18–25.
- Nashrulloh, M. F. H. (2019). *Layanan Perpustakaan Braille dalam Membantu Disabilitas Netra di Balai Literasi Braille Indonesia*. (Skripsi). Universitas Padjadjaran.
- Nduet, F. (2019). Pelaksanaan inovasi layanan pojok Braille (LAPO BRA) dalam meningkatkan pelayanan publik: Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(3), 45–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v8i3.1784>
- Nimas Aulia Nandha Pratama, Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, Pkk Penak, Dan 3 In 1). *Jurnal Respon Publik. Universitas Islam Malang*, 14(4), 1–11.
- Nugraha, F., & Risti, M. (2021). Analisis Implementasi Program Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Kota Bandung. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(2), 72–88.
- Praditya, M. A., & Mustikawati, A. (2024). Kesesuaian Aksesibilitas Fisik Penyandang Tunanetra di Perpustakaan Umum Kota Malang. *Jurnal Mahasiswa Arsitektur*, 12(2), 45–54.
- Purnomo, G. W., Wikandani, P. R., & Suprpto, A. (2024). Strengthening accessibility and inclusivity in libraries: The role of adaptive technology in supporting visually impaired users. *Journal of Humaniora*.
- Putri, C. W. K., Rizal, E., & Rohman, A. S. (2024). Tinjauan pemanfaatan komputer bicara dalam mendukung aksesibilitas literasi digital mahasiswa tunanetra di Perpustakaan Yayasan Mitra Netra, Jakarta Selatan. *Papyrus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan dan Informasi*, 4(2), 123–138. <https://doi.org/10.59638/jp.v4i2.123>
- Putri, R., & Handayani, S. (2020). Evaluasi Aksesibilitas dan Pemanfaatan Layanan Disabilitas di Perpustakaan Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 110–123.
- Rachma, M., Hidayat, Y., & Azkia, L. (2022). Hambatan Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Peningkatan Kesejahteraan Sosial Masyarakat Di Kelurahan Pelambuan Kota Banjarmasin. *PADARINGAN (Jurnal Pendidikan Sosiologi Antropologi)*, 4(2), 93–104.
- Rahayu, S. (2017). Mengenal perpustakaan perguruan tinggi lebih dekat. *Buletin Perpustakaan*, (57), 103–110.

- Rahman, S., Qamar, N., & Kamran, M. (2020). Efektivitas Pembagian Harta Bersama Pasca Perceraian: Studi Kasus Perkawinan Poligami. *SIGn Jurnal Hukum*, 1(2), 104–118.
- Rahmawati, I., & Prabowo, T. T. (2019). Evaluasi Layanan Difabel Tunanetra di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman. *Media Pustakawan*, 26(4), 321–328. <https://doi.org/10.37014/medpus.v26i4.601>
- Rahmayani, I., & Selian, S. N. (2025). Tantangan Anak Tuna Netra dalam Pembelajaran Jurnal Ilmiah Literasi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Literasi Indonesia*, 1(1), 145–158.
- Ratnawati, I. (2023). Efektivitas Layanan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Netra di Dinas Perpustakaan Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 12(2), 101–112.
- Savas, E. S. (2000). *Privatization and Public-Private Partnerships*. Chatham House Publishers.
- Scherer, M. J. (2005). *Assistive Technology: Principles and Practice*. Pearson.
- Setiawan, A., Sembiring, R. A., & Six Maria, W. (2019). Layanan Pojok Braille Dalam Meningkatkan Literasi Baca Bagi Disabilitas Netra Di Kota Malang. *Jurnal Transformatif*, 5(1), 70–86. <https://doi.org/10.21776/ub.transformatif.2019.005.01.5>
- Setiawan, B., & Arfa, M. (2019). Efektifitas Promosi Perpustakaan Dalam Bentuk Brosur Terhadap Minat Kunjung Pemustaka: Studi Kasus Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Pati Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 231–240.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Somantri, T. S. (2007). *Psikologi Anak Luar Biasa. Karakteristik dan Masalah Perkembangan Anak Tunanetra*. PT. Refika Aditama.
- Subarsono, A. (2008). *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Suryawan, D. (2022). Implementasi Kebijakan Inklusi Penyandang Disabilitas di Perpustakaan Daerah Bali. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 33–49.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, S., & Sinanto, R. A. (2022). Efektivitas penggunaan lembar balik sebagai media promosi kesehatan: tinjauan sistematis. *Jurnal Kesehatan Terpadu (Integrated Health Journal)*, 13(1), 1–11.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Wau, M. P., Kale, D. E., Tuna, M., Meo, M., Nono, U., & Ito, Y. K. (2024). Penggunaan media Braille untuk anak tunanetra di SLBN Bajawa. *Jurnal Pendidikan Inklusi Citra Bakti*, 2(2), 166–173. <https://doi.org/10.38048/jpicb.v2i2.4379>
- Widiyawati, A. T. (2019). *Kajian literasi media digital Library Universitas Brawijaya (Studi kasus pada mahasiswa tuna netra)*. Jurnal Teknologi Informasi.

- Winkelstein, J. A., Bolt, N., Asplund, H. C., Nomura, M., & Uvodić, M. R. (2024). *IFLA Guidelines for Making Libraries Accessible for People with Disabilities*. International Federation of Library.
- World Health Organization. (2011). *World Report on Disability*. WHO Press.
- Yulianto, D. A. M. (2019). *Implementasi Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka Tunanetra*. [Skripsi]. Universitas Brawijaya.

Peraturan Perundang-undangan:

- Inovasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang tahun 2015
- Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang
- Konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas (Disebutkan dalam Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan, 2014)
- Nomor 188.451/09/35.73.316/2017 tanggal 13 Januari 2017 tentang Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Perpustakaan Umum Kota Malang
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas
- Peraturan Daerah Kota Malang nomor 7 tahun 2012 tentang penyelenggaraan
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak bagi Peserta Didik Penyandang Disabilitas
- Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2019 (tentang kewajiban menyediakan salinan digital dalam format Braille atau audio)
- Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 11 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemberian Salinan Digital bagi Penyandang Disabilitas perpustakaan
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomer.43 Tahun 2010 Tentang Perpustakaan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, 1 (2007) tentang Perpustakaan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 pasal 19 yang mengatur tentang Persamaan Kesempatan bagi Para Penyandang Disabilitas
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Website:

- Badan Pusat Statistik Kota Malang. (2025). *Kota Malang dalam Infografis 2024*. <https://malangkota.bps.go.id/id/publication/2024/11/21/da65f264e3d7768ed940a049/kota-malang-dalam-infografis-2024.html>.
- Buletin Jendela. (2014). *Situasi Penyandang Disabilitas. Indonesia*. Kementrian Kesehatan RI.

- Cheta Nilawaty P. (t.t.). *Lebih dari 320 Ribu Tunanetra Indonesia Tak Bisa Baca Tulis*. Tempo.com. Diakses pada 20 April 2025, dari <https://www.tempo.co/politik/lebih-dari-320-ribu-tunanetra-indonesia-tak-bisa-baca-tulis-1199557>.
- Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2022). *Pengembangan Literasi Melalui Perpustakaan*. <https://dkpus.babelprov.go.id/content/pengembangan-literasi-melalui-perpustakaan>.
- Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang. (t.t.). *[Halaman Utama]*. Diakses pada 11 Agustus 2025, dari <https://dispussipda.malangkota.go.id/>.
- Jatim.bpk.go.id. (t.t.). *Kondisi Geografi Kota Malang*. Diakses pada 15 Juni 2025, dari <https://jatim.bpk.go.id/kota-malang/>.
- Malang Kota. (t.t.). *Pemerintah Kota Malang*. Retrieved August 11, 2025, from <https://malangkota.go.id/>.

