

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Dalam subbab ini, penulis akan memaparkan penelitian sejenis yang telah dilakukan terkait dengan inklusi sosial, khususnya di bidang perpustakaan dari berbagai peneliti ilmiah:

1. Penelitian yang berjudul “*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*” oleh Tso Hin Man, 2009. Penelitian tersebut merupakan *Paper A Study Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree of Master of Arts in Library*. Persamaan terdapat pada metode penelitian yaitu dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengambilan data dengan kajian pustaka, wawancara, fokus grup, dan juga triangulasi. Dengan tujuan untuk menginvestigasi kemampuan pustakawan dalam membuat perpustakaan lebih inklusi sosial terhadap pengguna yang berasal dari suku minoritas, menemukan sikap empati pustakawan kepada pengguna yang memiliki latar belakang yang sama dari mereka, mengaplikasikan kemampuan empatis pustakawan untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan terkhusus bagi suku minoritas, serta pustakawan percaya bahwa kemampuan empati mereka merupakan suatu hal yang esensial saat melayani pengguna yang berasal dari suku minoritas. Kesimpulannya

adalah penelitian tersebut dirancang untuk mengeksplor persepsi pustakawan dalam esensialitas dari kemampuan berempati ketika melakukan pelayanan terhadap suku minoritas. Pengguna etnis China terlihat tidak mempunyai sesuatu yang baik berkaitan dengan empati. Meski demikian, mereka memberikan opini yang berbeda saat pendataan yang berkaitan dengan interaksi mereka terhadap pustakawan Inggris dan pustakawan China. Pengguna dengan kemampuan berbicara bahasa Inggris bagus tidak memiliki kesulitan ketika memperoleh layanan dari pustakawan Inggris. Begitupun, pengguna China. Bahasa menjadi alasan utama mereka merasa mudah dan lebih nyaman untuk mengungkapkan kebutuhan mereka pada pustakawan China.

2. Penelitian yang berjudul "*A Trip to the Library: Homelessness and Social Inclusion*", dilakukan oleh Darrin Hodgetts, dkk. Penelitian tersebut dimuat dalam jurnal *Social and Cultural Geography*, volume 9, nomor 8, halaman 934-953, tahun 2008. Persamaan terdapat pada metode penelitian, yaitu menggunakan desain kualitatif, tetapi pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan etnografi dengan tujuan untuk mengeksplor kunjungan tunawisma ke perpustakaan umum. Tunawisma memaparkan pada koran daerah mengenai kelayakan mereka hadir di perpustakaan, dengan cara menunjukkan bahwa perpustakaan adalah tempat yang aman dan juga memiliki partisipasi sosial. Penelitian ini mewawancarai tunawisma, staf perpustakaan dan pengguna. Peneliti mencoba mencari kebenaran dan mengikuti artikel yang

dipaparkan dalam koran daerah untuk mengetahui fungsi positif perpustakaan bagi tunawisma.

3. Penelitian oleh Ana Maria Talavera dan Aurora de la Vega, 2015 yang berjudul "*Opportunity for All: Three Social Inclusion Experiences in Peru's Public Libraries*". Penelitian dalam makalah ini menentukan hubungan antara perpustakaan umum dan inklusi sosial, berdasarkan tinjauan literatur, observasi langsung, dan wawancara dengan orang-orang yang bertanggung jawab atas tiga kasus yakni perpustakaan umum kota Miraflores, yang menawarkan berbagai layanan untuk semua masyarakat; perpustakaan CEDRO, terutama daerah yang berisiko tinggi; dan perpustakaan umum kota Yauya, yang menawarkan layanan untuk pendidikan di daerah pedesaan. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah untuk merefleksikan kebutuhan dalam meningkatkan kesadaran pihak berwenang terkait dengan pentingnya perpustakaan umum untuk mendorong inklusi sosial.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Inklusi Sosial

Dalam Daksa Foundation, pengertian inklusi digunakan sebagai sebuah pendekatan untuk membangun dan mengembangkan lingkungan yang semakin terbuka, mengajak masuk dan mengikutsertakan orang-orang dengan berbagai perbedaan latar belakang, karakteristik, kemampuan, status, kondisi, etnik, budaya dan lainnya (daksa.or.id). Sedangkan inklusi sosial merupakan upaya menempatkan martabat

dan kemandirian individu sebagai modal utama untuk mencapai kualitas hidup yang ideal (programpeduli.org).

Konsep eksklusi dan inklusi sosial diadopsi dari European Union sebagai konsep utama dalam kebijakan sosial dan ditempatkan pada banyak instansi yang mengalami kemunduran (Rawal, Nabin).

Dalam Rawal, Cameron menyatakan bahwa inklusi sosial, khususnya dalam instansi, adalah

“Where a conceptualization of inclusion disappears in the social exclusion literature, it is often in direct. social inclusion is most commonly defined only negatively—as whatever is not socially excluded. For this reason, much of the discussion of social inclusion is conceptually dominated by exclusion—social exclusion is the datum point against which social inclusion is both empirically measured and conceptually defined.”

Selain itu, Jackson juga mengungkapkan hal yang sama, bahwa pembahasan mengenai inklusi sosial tidak pernah lepas dari eksklusi sosial, karena bisa juga inklusi lahir dari adanya eksklusi.

Dalam The World Bank, pengertian Inklusi sosial adalah *“The process of improving the terms for individuals and groups to take part in society”*. Suatu proses untuk meningkatkan hubungan individu-individu dan kelompok-kelompok untuk mengambil bagian dalam masyarakat. Dan pernyataan tersebut ditegaskan dalam pengertian lainnya, bahwa inklusi sosial merupakan *“Process of improving ability, opportunity, and dignity of the people, disadvantaged on the basis of their identity, to take part in society”*. Suatu proses untuk meningkatkan kemampuan, kesempatan, dan martabat seseorang, atas dasar keadaan yang merugikan dari identitas mereka, untuk menjadi bagian dalam masyarakat. (The World Bank, 2013: 4).

Sedangkan menurut Avramov, inklusi sosial merupakan “...*process of opportunity enhancement for building and re-establishing social bonds by facilitating the access of all citizens to social activity, income, public institutions, social protection and programs and services for assistance and care.*” (Avramov, 2002: 26). Inklusi sosial merupakan proses untuk membangun atau menghidupkan kembali ikatan sosial dengan memudahkan akses masyarakat dalam aktivitas sosial, pendapatan, institusi umum, perlindungan sosial dan program-program, serta layanan-layanan bantuan dan kepedulian (Avramov, 2002:26). Inklusi sosial akan membuka kesempatan bagi individu maupun kelompok untuk memperoleh kesempatan yang sama dengan yang lain sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan taraf hidup mereka. Inklusi sosial terjadi, dipengaruhi oleh beberapa faktor yang juga menjadi indikator yaitu:

1. Market atau pasar; sasaran layanan dalam inklusi sosial ini merupakan poros sejarah terjadinya eksklusi. dalam kehidupan bermasyarakat sehari-hari, individu maupun kelompok saling berinteraksi. Baik itu di tempat tinggal maupun tempat kerja. Mereka memiliki hak yang sama untuk mendapatkan penyetaraan.
2. Service atau layanan mencakup perlindungan sosial, layanan informasi, transportasi, kelistrikan, perairan, edukasi, dan juga kesehatan masyarakat yang masing-masing individu memperolehnya.
3. Space atau tempat dalam inklusi sosial ini terkait dengan politik, kultural dan juga sosialnya. (The World Bank, 2014: 9)

Faktor-faktor pencapaian inklusi sosial juga akan menghasilkan kemampuan, kesempatan, juga martabat bagi individu maupun kelompok yang terlibat di dalamnya. Inklusi sosial muncul seiring adanya kesadaran untuk membebaskan suatu masyarakat dari keadaan yang eksklusif. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, inklusi sosial dapat disimpulkan sebagai proses untuk menghidupkan dan meningkatkan hubungan antarmasyarakat, sehingga hak akses dapat terpenuhi secara maksimal.

Pengertian mengenai inklusi, digunakan sebagai pendekatan untuk membangun dan mengembangkan sebuah lingkungan yang semakin terbuka, dengan mengajak masuk dan mengikutsertakan masyarakat dengan berbagai perbedaan, tanpa terkecuali. Terbuka dalam konsep lingkungan inklusi, semua orang tinggal, dan beraktivitas dengan nyaman dan aman, mendapatkan hak yang sama sebagai masyarakat, saling menghargai dan merangkul dalam setiap perbedaan.

2.2.2 Inklusi Sosial dalam Perpustakaan

Perpustakaan merupakan lembaga yang memberikan layanan dan jasa dalam bidang informasi. Perpustakaan sebagai sebuah lembaga informasi dalam penyelenggaraannya melibatkan berbagai aspek dan hal ini sesuai dalam UU No. 43 tahun 2007 Pasal 2 tentang perpustakaan, yang menyatakan bahwa perpustakaan diselenggarakan berdasarkan pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesional, keterbukaan, keterukuran, manfaat, kemitraan, dan kearifan lokal.

Di perpustakaan umum, informasi yang disediakan dilayankan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali dan semua berhak memanfaatkan jasa, layanan, dan juga fasilitas yang ada di perpustakaan. Kebutuhan masyarakat akan informasi dalam rangka mengembangkan diri untuk meningkatkan kesejahteraan hidup mereka sebagai bagian dari masyarakat tidak lepas dari peran penyedia informasi. Masyarakat menjadi bagian paling penting dari berdirinya sebuah lembaga penyedia informasi dan perpustakaan.

Fourie menyatakan bahwa, perpustakaan memiliki peran untuk meningkatkan inklusi sosial (Fourie, 2007:9). Inklusi sosial dalam perpustakaan pada komunitas masyarakat merupakan aspek penting dalam proses pembuatan kebijakan publik. Hal ini bertujuan agar setiap proses pembuatan kebijakan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan memperhatikan aspek kebutuhan masyarakat terhadap informasi-informasi yang tengah berkembang dalam kehidupan sosial masyarakat. Inklusi sosial di perpustakaan sebagai lembaga informasi juga berfungsi sebagai ruang layanan publik yang bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengembangkan potensinya, baik melalui pameran-pameran, bedah buku, kumpul komunitas yang tersebar di wilayah layanan perpustakaan. Sehingga dengan demikian, seperti yang sudah dijelaskan pada subbab sebelumnya, penting memperhatikan faktor-faktor yang dapat memunculkan inklusi sosial dalam perpustakaan, seperti yang dijabarkan Matthews, Joseph dalam buku *The Customer-Focused Library: Re-Inventing the Public Library from the Outside-in* bahwa:

1. *Market* atau pasar.

Pasar atau juga dapat disebut sebagai sasaran. Untuk mengetahui segmen sasaran, biasanya perpustakaan menggunakan strategi tertentu. Seperti misal pengguna aktif, pencari informasi, pembelajar, orang tua, remaja, maupun anak-anak. Penentuan segmen pasar penting, karena dapat memudahkan dalam mengidentifikasi kebutuhan mereka akan informasi di perpustakaan.

2. *Service* atau layanan

Fokus layanan perpustakaan tidak hanya pada jenis layanan fisik yang disediakan, tetapi juga mengedepankan interaksi dan komunikasi dua arah antara petugas dan juga pengguna perpustakaan. Seperti misalnya mendengarkan pengguna, menanyakan juga memahami kebutuhan informasi masyarakat, menciptakan memori berkesan bagi masyarakat pengguna perpustakaan. Sehingga masyarakat dapat menjadikan perpustakaan sebagai teman bagi mereka.

3. *Space* atau lokasi

Perpustakaan daerah atau umum dibangun untuk menyediakan fasilitas bagi masyarakat umum. Sumber daya yang ada, dapat digunakan oleh masyarakat untuk merangsang imajinasi, perasaan, pengembangan budaya dan sosial. Sehingga produk-produk yang ada di perpustakaan seharusnya dapat menjangkau lapisan masyarakat yang lebih luas, termasuk komunitas-komunitas. Dalam hal ini penting, untuk membangun perpustakaan cabang, sebagai pilihan lain sehingga dapat menjangkau masyarakat lebih luas. Seperti membangun kerjasama dengan desa-desa sehingga dapat mendirikan

perpustakaan desa, perpustakaan sekolah bagi sekolah-sekolah, dan perpustakaan instansi maupun bekerjasama dengan komunitas yang peduli dengan literasi informasi. Perpustakaan juga seharusnya menyediakan tempat lebih luas lagi untuk memberikan pengalaman bagi masyarakat pengguna.

“Libraries have to create a “third” space neither home nor office, a place where people will want to spend time. A customer-focused library demands a focus on programming, reading, interaction, events, and partnerships with other community groups to make the library a vibrant, important place for the individuals in a community.” (Matthews, Joseph R.: pg. 38)

Tiga faktor tersebut, menjadi penting karena ketiganya saling berkaitan. Segmen pasar yang sudah ditentukan dapat memudahkan lembaga perpustakaan untuk menentukan layanan juga tempat atau lokasi yang diperlukan agar dapat menampung segala fasilitas yang dibutuhkan dalam memberikan layanan pada masyarakat.

Menurut British Organization, Center for Economic and Social Inclusion, bahwa *“Social Inclusion as the process by which efforts are made to ensure that everyone, regardless of their experiences and circumstances, can achieve their potential in life”* (Man: 2007). Inklusi sosial sebagai proses untuk memastikan setiap orang, terlepas dari pengalaman dan keadaan, dapat mencapai potensial dalam hidup mereka. Dan inklusi sosial dalam perpustakaan, tentu dapat menjadi modal dasar agar perpustakaan terlepas dari adanya eksklusi sosial. Sebab eksklusi sosial dapat terjadi pada semua aspek kehidupan masyarakat dari segi status disabilitas, agama, gender, etnis, status pekerjaan, orientasi seksual maupun tempat tinggal, yang dapat memperluas kesenjangan sosial mereka, sehingga cara yang

dapat dilakukan untuk mencegah hal itu terjadi adalah dengan inklusi sosial (The World Bank, 2013: 6).

Untuk menciptakan suatu inklusi sosial dalam perpustakaan, tentu perlu mempertimbangkan berbagai faktor yang berkaitan dengan risiko dari keadaan sosial yang merugikan atau marginalitas, disabilitas dan usia, serta ras, baik suku asli maupun pendatang. Tidak ada layanan publik yang dapat memposisikan dirinya lebih baik dari perpustakaan umum yang selalu dapat mengolah dan mengusahakan lingkungan sosial yang inklusif bagi pemustakanya (Man: 2007).

Perpustakaan umum dibuka untuk semua orang tanpa diskiriminasi. Mereka menyediakan akses dan sumber daya, serta memiliki prioritas layanan dan strategi sumber daya yang mendukung pengguna perpustakaan yang sudah ada. Perpustakaan umum adalah organisasi sosial yang berguna bagi para pengguna tidak hanya mereka dapat membaca informasi tetapi juga dapat belajar mengakses informasi sehingga dengan demikian dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mereka untuk berpartisipasi dalam urusan kemasyarakatan (Esin, Sultan: 2013). Perpustakaan umum memainkan peranan penting dalam keterlibatan sosial termasuk eksklusi sosial namun untuk membuat perbedaan yang nyata perlu transformasi atau perubahan dalam perpustakaan agar dapat lebih terbuka pada masyarakat (Muddiman:2000).

Konteks inklusi sosial dalam perpustakaan adalah memahami bentuk-bentuk eksklusi sosial yang secara langsung maupun tidak langsung, memengaruhi individu dan kelompok dalam masyarakat. Eksklusi sosial juga dikaitkan dengan dimensi geografis, yang mencakup daerah perkotaan, pedesaan dan pinggiran kota.

Perpustakaan sebagai lembaga publik dapat mengatasi eksklusi sosial pada tingkat individu dan kelompok dalam pembagian wilayah hidup masyarakat tersebut. Mereka dapat mengakses perpustakaan secara bebas tanpa kesulitan, perpustakaan dapat menciptakan sesuatu yang berharga bagi masyarakat yang terisolasi secara sosial.

Selain itu penting menjaga komunikasi dan informasi, karena kedua hal tersebut merupakan sumber hidup yang berkelanjutan bagi komunitas, dan layanan umum seperti perpustakaan, bersama kelompok masyarakat yang sering menyalurkan informasi dan pengetahuan. Aliran informasi penting karena masyarakat dapat berbagi pengalaman dan tindakan secara kolektif untuk dapat menyampaikan kebutuhan dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Perpustakaan umum memiliki peranan penting untuk membantu, membangun dan mempertahankan arus informasi dengan kelompok dan komunitas yang dikesualkan atau dikucilkan. Wujud dari lingkungan masyarakat informasi yang baik meliputi: budaya partisipasi, kolaborasi, berbagi informasi dan keragaman; kemampuan yang memadai baik kemampuan komunikasi, kemampuan menangani informasi, maupun kemampuan memproses informasi; dll.

2.3 Pengguna Perpustakaan

Pengguna perpustakaan dalam konteks perpustakaan daerah atau umum adalah seluruh masyarakat yang tinggal di daerah tersebut tanpa terkecuali. Tidak ada batasan-batasan bagi masyarakat yang tinggal dalam suatu daerah untuk mengakses

perpustakaan. Masyarakat yang berada di suatu daerah di mana perpustakaan itu berada, memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan perpustakaan.

Pengguna perpustakaan adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, baik koleksi maupun fasilitas lainnya (Prastowo, 2012: 79). Sedangkan menurut Rahayuningsih, orang atau sekelompok orang yang memanfaatkan koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan disebut sebagai pengguna atau pemakai perpustakaan, dan masyarakat pembaca (Rahayuningsih, 2007: 85)

Dalam dunia kelembagaan informasi dan perpustakaan, yang dimaksud dengan masyarakat adalah semua orang yang secara sosiodemografi tercakup dalam jangkauan tujuan pelayanannya (Yusup, 2009: 323). Masyarakat pengguna perpustakaan dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Pengguna aktual atau mereka yang datang langsung memanfaatkan layanan perpustakaan.
2. Pengguna potensial atau pengguna yang tidak sempat datang ke perpustakaan dan membutuhkan pelayanan perpustakaan hingga sampai ke rumah. Model pelayanan yang digunakan lebih dikhususkan kepada mereka yang sebenarnya secara fisik dan psikologis membutuhkan informasi, tetapi memiliki keterbatasan secara fisik (kaum disabilitas), waktu (kaum pekerja yang memiliki kesibukan luar biasa), akses lokasi (daerah terpencil dan jauh dari pusat pelayanan informasi).

Adanya perbedaan pengguna perpustakaan, membuat pustakawan harus selalu berupaya untuk mengemas dan menyediakan informasi dalam berbagai bentuk dan model yang sesuai kebutuhan pengguna. Pustakawan sudah harus

bertransformasi dari pelayanan pasif menjadi pelayanan yang aktif. Hal ini dilakukan agar informasi dapat tersalurkan dengan baik kepada setiap lapisan masyarakat, tidak terkecuali masyarakat yang berada di desa. Penyaluran informasi kepada masyarakat, juga harus mempertimbangkan berbagai faktor, sehingga informasi yang disediakan tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, pengguna perpustakaan adalah masyarakat, baik pengguna aktual maupun pengguna potensial, yang memanfaatkan fasilitas, koleksi, serta jasa perpustakaan.