



Interaksi Sosial dalam Keterampilan Berkomunikasi Pustakawan pada Siswa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan

Surya Handayani^{1*}, Nur Arifin²

¹SLB Hudaaya Hasyim Makassar, Indonesia

²Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Indonesia

*Email: manjas215@gmail.com (Corresponding author)

KATA KUNCI

Interaksi sosial
Keterampilan berkomunikasi
Anak Berkebutuhan Khusus
Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB)
Pustakawan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji interaksi sosial dalam keterampilan berkomunikasi pustakawan pada siswa anak berkebutuhan khusus (ABK) di perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan manajerial sistematis dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis melalui empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi sosial antara pengelola perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan dan pemustaka berkebutuhan khusus dilakukan melalui pendekatan yang ramah dan empati, respon individual, komunikasi verbal dan nonverbal, kolaborasi, pertukaran informasi, dukungan inklusif, dan ucapan salam, dengan tujuan agar pemustaka berkebutuhan khusus merasa nyaman. Pengelola perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan keterampilan komunikasi yang terampil, berusaha bersikap komunikatif, dan berinteraksi dengan pemustaka berkebutuhan khusus melalui kerjasama, motivasi, akomodasi, asimilasi, dan simpati. Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan dalam berkomunikasi dengan pemustaka, seperti salah persepsi, kurangnya sensitivitas, dan kurangnya petunjuk informasi di perpustakaan.

KEYWORDS

Social Interaction
Communication Skills
Children with Special Needs
Special School Library (SLB)
Librarian

ABSTRACT

This research aims to examine social interactions in the communication skills of librarians with special needs students in the State Special School (SLB) Negeri 1 Pembina, South Sulawesi Province. The study adopts a systematic managerial approach with a qualitative descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and then analyzed through four stages: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research findings reveal that social interactions between the library administrators at SLB Negeri 1 Pembina and special needs students are carried out through friendly and empathetic approaches, individual responses, verbal and nonverbal communication, collaboration, information exchange, inclusive support, and greetings, with the aim of making the special needs students feel comfortable. The library administrators at SLB Negeri 1 Pembina in South Sulawesi Province demonstrate proficient communication skills and strive to be communicative when interacting with special needs students through cooperation, motivation,



<https://doi.org/10.24239/ikn.v2i1.1783>

Received 22 February 2023; Received in revised form 27 March 2023; Accepted 29 March 2023

Available online 31 March 2023

Copyright©2023

accommodation, assimilation, and sympathy. However, there are several barriers to communication with the students, such as misperceptions, lack of sensitivity, and insufficient information cues in the library.

1. Pendahuluan

Perpustakaan sekolah didirikan supaya dapat digunakan oleh setiap warga sekolahnya, bukan hanya ditujukan untuk kelompok tertentu. Oleh karena itu, peserta didik yang normal maupun peserta didik yang mempunyai keterbatasan termasuk peserta didik anak berkebutuhan khusus (ABK) dapat menggunakan fasilitas perpustakaan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan yang berbunyi bahwa: "Masyarakat yang memiliki cacat, kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan sosial berhak memperoleh layanan perpustakaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasan masing-masing. (Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 2007)

Dalam dunia perpustakaan, pustakawan akan sering bertatap muka dengan pengunjung perpustakaan, maka pengunjung dan pustakawan akan mengalami saling interaksi atau komunikasi. Komunikasi merupakan penyampaian informasi dan pengertian dari seorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil jika adanya pengertian serta kedua belah pihak saling memahaminya. Dengan kata lain, komunikasi sangat penting, seperti halnya dengan bernafas.

Tugas Pustakawan adalah melayani pemustaka melalui interaksi sosial dalam berkomunikasi pada proses pelayanan yang dilakukannya. Keberhasilan perpustakaan dalam melayani sangat tergantung pada kelancaran interaksi sosial dalam komunikasi antara Pustakawan dengan Pemustakanya. Beberapa orang terkadang mengalami gangguan dalam berkomunikasi dengan faktor gangguan yang berbeda-beda. Salah satunya adalah Anak Berkebutuhan Khusus (ABK).

Undang-Undang RI No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 5 ayat 2 yang mengatakan bahwa "warga negara yang memiliki kelainan fisik, emosional, mental, intelektual dan atau sosial berhak memperoleh pendidikan khusus. Dalam penjelasan pasal tersebut dinyatakan bahwa pendidikan luar biasa adalah pendidikan yang disesuaikan dengan kelainan peserta didik berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan yang bersangkutan. Sekolah yang dapat pula menerima anak berkebutuhan khusus yaitu sekolah yang menyelenggarakan inklusi, dimana anak berkebutuhan khusus mendapatkan hak belajar yang sama dalam hal pendidikan.

Melihat fenomena di atas cukup penting sekali keterampilan dalam berkomunikasi pustakawan dalam suatu pelayanan di perpustakaan, karena itu penulis mengunggah untuk mengangkat permasalahan judul "Interaksi Sosial dalam Keterampilan Berkomunikasi Pustakawan pada Siswa Anak Berkebutuhan Khusus di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan".

Pokok masalah penelitian ini adalah bagaimana Interaksi Sosial dalam Keterampilan Berkomunikasi Pustakawan pada Siswa Anak Berkebutuhan Khusus di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan intisari kehidupan sosial. Artinya kehidupan sosial dapat terwujud dalam berbagai bentuk pergaulan misalnya bersalaman, menyapa, berbicara dengan orang lain, sampai perdebatan yang terjadi di sekolah merupakan contoh interaksi sosial. Pada gejala seperti itulah, kita menyaksikan salah satu bentuk kehidupan sosial.

Hal senada juga dikemukakan oleh Thibaut dan Kelley bahwa interaksi sosial sebagai peristiwa saling mempengaruhi satu sama lain ketika dua orang atau lebih hadir bersama, mereka menciptakan suatu hasil satu sama lain atau berkomunikasi satu sama lain. Jadi dalam interaksi, tindakan setiap orang bertujuan untuk mempengaruhi individu lain. (A.M Sardiman, 2004, p. 68)

2.2. Interaksi Sosial di Perpustakaan

Di perpustakaan, interaksi sosial dapat dilakukan dimulai dengan bertemunya pustakawan dengan pemustaka. Dalam pertemuan tersebut, telah terjadi proses interaksi sosial misalnya, saling sapa, saling berjabat tangan, saling berbicara sehingga terjalin komunikasi, selanjutnya pustakawan memberi informasi dan pemustaka dapat mencatat atau mendengarkan dengan seksama sehingga pemustaka dapat menemukan informasi yang dicarinya.

Dengan interaksi sosial di perpustakaan, akan melahirkan keterampilan pustakawan dalam manajemen perpustakaan menjadi lebih baik, perpustakaan tercapai tujuan dan fungsinya, serta menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang nyaman bagi pemustaka. (Iskandar, 2017)

2.3. Interaksi Sosial di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB)

Dalam melayani pemustaka Berkebutuhan Khusus seperti;

- 2.3.1. Tunanetra; yaitu pengelola perpustakaan membimbing dan memberikan arahan pemustaka penyandang tunanetra sesuai informasi yang diinginkannya,
- 2.3.2. Tunarungu; pengelola perpustakaan melayani penyandang tunarungu dengan berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat. Bahasa yang mengutamakan komunikasi manual, bahasa tubuh, dan gerak bibir.
- 2.3.3. Tunagrahita, Pengelola perpustakaan melayani dengan membantu mengambil buku atau mencari informasi yang diinginkannya.
- 2.3.4. Tunadaksa, Pengelola perpustakaan melayani penyandang tunadaksa dengan membantu mengambil buku atau mencari informasi yang diinginkannya.
- 2.3.5. Autis, Pengelola perpustakaan melayani dengan membantu mengambil buku atau mencari informasi yang diinginkannya.

2.4. Keterampilan Komunikasi Pustakawan

2.4.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media). Komunikasi adalah suatu proses penyimpanan informasi (pesan, ide, gagasan) dari suatu pihak ke pihak lain. Seperti yang sudah ada dalam definisi diatas bahwa kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercekapkan. (Muhammad Fauzan Ali, n.d.)

2.4.2. Keterampilan Komunikasi

Keterampilan merupakan kemampuan yang seseorang miliki dan didapat melalui pelatihan dan pengalaman untuk melakukan suatu tugas. (Gibson James L et al., 2006, p. 87) Komunikasi adalah suatu proses dimana tujuan mencapai pengertian Bersama yang lebih baik mengenai masalah yang penting bagi semua pihak yang bersangkutan. (Ating Tedjasutisna, 1994, p. 12)

2.4.3. Keterampilan Komunikasi Pustakawan

Keterampilan berkomunikasi (*Communication Skill*) adalah kemampuan pustakawan untuk menjalin komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pengguna perpustakaan yang sering dipergunakan dalam kegiatan memberikan jasa layanan perpustakaan. (Murniaty, 2006, p. 5)

Oleh karena itu, setiap pustakawan mampu memiliki keterampilan berkomunikasi. Bagaimana menyusun rangkaian kalimat verbal yang baik, bagaimana menggunakan intonasi suara, bagaimana menyampaikan gagasan adalah beberapa persoalan di antara sekian banyak persoalan dalam berkomunikasi.

Keterampilan berkomunikasi, dalam hal ini sangat penting, karena dalam pekerjaannya pustakawan akan berhadapan langsung dengan para pengguna perpustakaan. Keterampilan pustakawan dalam melakukan komunikasi yang efektif akan menentukan keberhasilan pustakawan dalam menjalankan tugasnya.

2.4.4. Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB)

Pada umumnya perpustakaan sekolah, sebagian besar pemustakanya adalah memiliki fisik dan mental yang normal. Namun demikian, perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) pemustaka dari kalangan minoritas sebagai penyandang disabilitas atau berkebutuhan khusus, seperti Tunanetra, Tunarungu, Tunagrahita, Tunadaksa dan Autis. Para penyandang disabilitas tersebut memiliki keterbatasan fisik, oleh sebab itu pengelola perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) harus dapat melayani pemustaka disabilitas dengan baik, sesuai keinginan pemustaka penyandang disabilitas.

Keterbatasan yang dialami oleh anak berekebutuhan khusus meliputi interaksi sosial disebabkan oleh adanya rasa rendah diri pada anak berekebutuhan khusus untuk melakukan sosialisasi di lingkungan sekitar. Kemampuan melakukan interaksi sosial membutuhkan satu syarat yaitu keterampilan berupa komunikasi.

2.4.5. Koleksi Media Pembelajaran Berkebutuhan Khusus di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB)

Pemanfaatan alat bantu/media dalam pembelajaran bisa membantu anak berkebutuhan khusus mengoptimalkan kemampuannya. Media pendidikan dan pembelajaran memiliki banyak jenis dan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, media belajar secara khusus berdasarkan karakteristiknya siswa antara lain. (Adimas Bayu N. Hehi, 2014)

2.4.5. Tunanetra

2.4.5.1. Tulisan Braille, serta buku-buku yang menggunakan huruf Braille

2.4.5.2. Peta timbul, media ini digunakan dalam pembelajaran ilmu pengetahuan sosial (IPS)

2.4.5.3. Alat-alat musik, media tersebut digunakan dalam pembelajaran kesenian. Dimana guru menyuruh mereka untuk meraba bentuk dari setiap jenis alat music yang telah dipelajari

2.4.5.4. Kamus bicara, alat ini adalah kamus yang sudah dilengkapi dengan audio sehingga tunanetra dapat mendengarkan output suara dari alat tersebut

2.4.5.5. Komputer bicara.

Dengan demikian, baik dalam teori atau praktek, media yang digunakan untuk anak tunanetra lebih spesifik atau lebih mengutamakan indera pendengaran dan indera perabaan guna menyamakan persepsi mereka

2.4.6. Tunarungu

2.4.6.1. Cermin artikulasi, yang digunakan untuk mengembangkan feedback visual dengan melihat/mengontrol gerakan organ artikulasi diri siswa itu sendiri, maupun dengan menyamakan gerakan/posisi organ artikulasi dirinya dengan posisi organ artikulasi.

2.4.6.2. Benda asli maupun tiruan

2.4.6.3. Gambar, baik gambar lepas maupun gambar kolektif.

2.4.6.4. Pias kata

2.4.6.5. Gambar disertai tulisan, dsb.

2.4.6.6. Media Stimulasi Auditoris.

2.4.6.7. Speech Trainer, yang merupakan alat elektronik untuk melatih bicara anak dengan hambatan sensori pendengaran.

2.4.6.8. Alat musik, seperti: drum, gong, suling, piano/organ/ harmonika, rebana, terompet, dan sebagainya.

2.4.6.9. Tape recorder untuk memperdengarkan rekaman bunyi- bunyi latar belakang, seperti : deru mobil, deru motor, bunyi klakson mobil maupun motor, gonggongan anjing dsb.

2.4.6.10. Sound System, yaitu suatu alat untuk memperkeras suara.

2.4.6.11. Sound System, yaitu suatu alat untuk memperkeras suara.

2.4.7. Tunagrahita

Alat Bantu pelajaran penting diperhatikan dalam mengajar anak tunagrahita. Hal ini disebabkan anak tunagrahita kurang mampu berfikir abstrak, mereka membutuhkan hal-hal kongkrit. Agar terjadinya tanggapan tentang obyek yang dipelajari, maka dibutuhkan alat pelajaran yang memadai.

Selanjutnya diterangkan tentang karakteristik alat Bantu pelajaran untuk anak tunagrahita antara lain.

2.4.7.1. Warna Harus menyolok

2.4.7.2. Garis bentuk harus abstrak

Anak tunagrahita akan mengalami kesulitan apabila dihadapkan dengan obyek yang kurang jelas tanpa tekanan tertentu. Jadi dalam memilih media pembelajaran bagi anak tunagrahita, harus benar-benar selektif dan mengarah pada hal yang abstrak, serta disesuaikan dengan karakteristik dan kemampuan yang ada pada masing-masing anak.

2.4.8. Tunadaksa

Anak Tuna Daksa dari segi mental dan otaknya normal hanya saja mereka memiliki keterbatasan fisik sehingga memerlukan layanan khusus dan alat bantu gerak, agar mereka bisa melakukan aktifitas sehari-hari tanpa adanya bantuan dari orang lain. Media pembelajaran yang digunakan untuk anak tuna daksa sama dengan anak-anak normal lainnya hanya saja disesuaikan dengan materi dan kecacatan bagian yang mana dialami oleh anak. Agar terciptanya proses belajar yang kondusif.

2.4.9. Autis

Media yang dapat digunakan untuk pembelajaran anak autis adalah kartu huruf, kartu angka, kartu kalimat, komputer, menara segi tiga, menara gelang, fruit puzzle dan konstruktif puzzle. (Sartika Yopi, 2013, p. 42)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa koleksi pembelajaran berkebutuhan khusus adalah proses menemukan hambatan dan karakteristik yang berdeda-beda dari kebutuhan siswanya, agar media belajar yang dibutuhkan sesuai dengan mereka.

2.5. *Pustakawan Peduli Difabel*

Aksesibilitas layanan perpustakaan bagi pemustaka difabel harus didukung oleh para pustakawan yang juga mendukung kebijakan inklusif. Pustakawan perlu memiliki wawasan baru tentang difabel, yaitu bahwa difabel adalah: (Peter Coledrige, 1997, p. 85)

2.5.1. Manusia biasa yang harus dihargai, memiliki kesempatan dan hak - hak yang setara seperti manusia pada umumnya tanpa ada diskriminasi.

2.5.2. Individu-individu yang mampu membangkitkan harga dirinya, tidak malas, selalu bersungguh-sungguh dalam setiap usahanya serta mampu mengatasi hambatan dalam dirinya.

2.5.3. Pelayanan kepada pemustaka difabel merupakan upaya pemberdayaan dan peningkatan derajat kemanusiaan. Pustakawan harus meningkatkan pemahamannya tentang difabelitas, inklusi dan sarana adaptif. Di samping itu, mereka harus memahami karakteristik difabel, dan mengetahui dengan baik cara bersikap dan berkomunikasi kepada difabel, sehingga memudahkan dalam berinteraksi dengan mereka.

2.5.4. Pustakawan harus meningkatkan pemahamannya tentang difabelitas, inklusi dan sarana adaptif. Di samping itu, mereka harus memahami karakteristik difabel, dan mengetahui dengan baik cara bersikap dan berkomunikasi kepada difabel, sehingga memudahkan dalam berinteraksi dengan mereka. Berbagai sarana adaptif telah menggunakan teknologi informasi, oleh karena itu harus dipersiapkan pustakawan yang ahli di bidang teknologi informasi agar dapat mengantisipasi permasalahan yang timbul. Training dan workshop tentang difabilitas perlu dilaksanakan agar pustakawan memperoleh pengetahuan yang komprehensif terkait hal tersebut.

Pelatihan bagi pustakawan adalah penting untuk menumbuhkan empati terhadap pemustaka difabel, meningkatkan pemahaman yang komprehensif tentang difabilitas, mampu memberikan pelayanan yang prima bagi pemustaka difabel, serta mampu mengoperasikan berbagai sarana adaptif. Kerjasama dengan berbagai pihak merupakan hal penting yang harus selalu dibangun dan dilestarikan agar aksesibilitas layanan bagi pemustaka difabel di Perpustakaan-perpustakaan tetap eksis, berkesinambungan, serta dapat diakses secara luas oleh seluruh pemustaka difabel. Training dan workshop tentang difabilitas perlu dilaksanakan agar pustakawan memperoleh pengetahuan yang komprehensif terkait hal tersebut.

Dengan demikian, maka perpustakaan sebagai pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengguna, semestinya dipersiapkan sebaik-baiknya, dengan memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kemauan, dan sikap perilaku simpati.

3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. (Lexy J Moleong, 2009, p. 6) Penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang terjadi dalam suatu komunitas dalam bentuk deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*) yaitu studi yang bersifat komprehensif, intens, rinci dan mendalam serta diarahkan sebagai upaya penelaahan masalah-masalah dalam hal ini adalah Interaksi Sosial dalam Keterampilan Berkomunikasi Pustakawan pada Siswa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan. Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah Metode Observasi (Pengamatan), Metode Wawancara dan Metode dokumentasi.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang lain tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Menganalisis data dilakukan dengan memberikan penafsiran atau interpretasi terhadap data yang diperoleh, terutama data yang langsung berhubungan dengan masalah penelitian. Interpretasi ini akan menggambarkan pandangan peneliti sesuai dengan pemahaman terhadap teori dan fenomena yang ada dilapangan. Data yang dikumpulkan baik melalui wawancara mendalam, pengamatan maupun pencatatan dokumen dikumpulkan dan dianalisis dengan membuat interpretasi. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada waktu bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung. Analisis data dilakukan melalui tiga alur, yakni : Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan.

4. Hasil Penelitian

Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan di bawah naungan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan terbentuk berdasarkan Peraturan di Indonesia, agar dalam menjalankan penyelenggaraan perpustakaan sekolah ada dasar, arah, tujuan standar-standar yang mesti dipenuhi. Penjelasan tentang standar perpustakaan sekolah yang diuraikan dari Dasar Hukum Perpustakaan sebagai berikut:

- 4.1. Penjelasan Undang-Undang sistem Pendidikan Nasional RI Nomor 2 tahun 1989 pasal 35 yang mengharuskan setiap satuan pendidikan menyediakan sumber belajar yang paling penting adalah perpustakaan.
- 4.2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- 4.3. Surat Keputusan Direktur Pembinaan Taman Kanak-Kanak dan Sekolah Dasar Nomor 069a/C2/SK/2006 tanggal 27 Januari 2006 tentang pengadaan sarana sekolah dan perpustakaan.
- 4.4. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- 4.5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Administrasi Sekolah/Madrasah.
- 4.6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Perpustakaan Nasional/Madrasah. g. Pedoman Perpustakaan Sekolah IFLA/Unesco.

Berikut ini beberapa tanggapan oleh pustakawan atau pengelola perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan mengenai ketika berinteraksi dengan keterampilan berkomunikasi pada pemustaka Berkebutuhan Khusus:

"Ketika pemustaka siswa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) datang ke perpustakaan, mereka setiap kelas didampingi oleh gurunya masing-masing dan hal pertama yang saya berikan ketika mereka berkunjung di perpustakaan adalah dengan menyapa mereka, memberikan senyuman, dan menanyakan kabar mereka. Dengan begitu siswa ABK yang berkunjung ke perpustakaan akan lebih semangat dalam mengunjungi

perpustakaan. Setelah itu, saya menanyakan koleksi yang mereka butuhkan, dan kemudian akan mendapat respons dengan caranya masing-masing”

“Pengelola perpustakaan sangat ramah karena ketika pemustaka siswa ABK sudah ada di pintu, pengelola perpustakaan langsung memberikan sikap yang sesuai pemustaka siswa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK)”

“Saat saya melayani pemustaka Berkebutuhan Khusus tunarungu ekspresi senyum tidak berdiri sendiri, tetapi disertai gerakan non-verbal lainnya. Misalnya dengan tangan dan lengan, dapat digunakan untuk memperlancar interaksi yang terjadi.”

“Selain memberikan senyuman, bagi pemustaka Berkebutuhan Khusus tunanetra, salah satunya adalah membiasakan ucapan salam. Karena pemustaka tunanetra adalah hambatannya dalam penglihatan karena mereka tidak bisa melihat senyum yang saya berikan ketika saya melayani mereka di perpustakaan, maka mereka ataupun saya akan selalu membiasakan memberi salam, jika mereka Berkebutuhan Khusus Non-Muslim maka mereka akan mengatakan Selamat Pagi, jika mereka adalah Muslim, maka mereka akan mengatakan Assalamu’alaikum ketika mereka mengunjungi perpustakaan.”

“Artinya begini, kalau saya melihat mereka bisa berinteraksi dengan berkomunikasi dengan baik. Tapi kalau di luarnya saya tidak tahu seperti apa. Kalau dengan temannya yang sesama anggota, dia sangat atraktif sekali berkomunikasi. Jadi begini, mereka itu harus kenal dulu dengan orang, baru dia mau berinteraksi lalu berkomunikasi.”

“Dalam menyampaikan pesan kepada pemustaka Berkebutuhan Khusus dengan jenis ketunaan yang bermacam-macam maka saya akan menyampaikan pesan dengan cara sentuhan, sentuhan yang dapat berupa salaman, menggenggam tangan, sentuhan dipunggung, mengelus-elus, dan lain-lain.”

“Dengan keadaan mereka yang seperti ini, mereka memang harus melakukan kerjasama dengan sesama temannya yang keadaannya sama. Mereka itu saling membantu, saling membagi informasi. Kalau kegiatan formalnya mereka itu ada pelatihan, seminar, kursus. Tapi kalau non formalnya ya mereka berinteraksi itu, saling share program-program komputer, aplikasi handphone, pengalaman.”

“Dalam proses pelayanan bagi pemustaka Berkebutuhan Khusus diterapkan dengan menggunakan kata-kata, tulisan dan isyarat-isyarat di luar kata-kata atau ucapan. Mengingat komunikasi merupakan proses penyampaian dan pemindahan pesan maka faktor utama yang harus ada adalah bahasa dalam berkomunikasi. Proses komunikasi tersebut dapat dilakukan melalui bahasa verbal dan nonverbal.”

“Dengan bertatap muka biasanya saya menyampaikan pesan dengan berbicara atau menulis. Disini kita biasanya ada beberapa istilah dalam berkomunikasi masih sulit, dengan ekspresi wajah yang sangat jelas.”

Dari hasil wawancara atau tanggapan yang diberikan oleh pustakawan atau pengelola perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan maka dapat ditarik beberapa poin penting terkait dengan bagaimana seorang pustakawan berinteraksi atau berkomunikasi pada siswa anak berkebutuhan khusus, yaitu:

- 4.1. Pendekatan Ramah dan Empati: Pengelola perpustakaan harus menyambut pemustaka ABK dengan sikap yang ramah dan penuh empati. Sapaan hangat dan perhatian terhadap kabar mereka dapat meningkatkan semangat dan antusiasme pemustaka ABK dalam berkunjung ke perpustakaan.
- 4.2. Respons Individual: Setiap pemustaka ABK memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda. Pengelola perpustakaan harus mengenali cara berinteraksi yang sesuai dengan karakteristik dan jenis ketunaan masing-masing pemustaka ABK.
- 4.3. Komunikasi Verbal dan Nonverbal: Komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam melayani pemustaka ABK. Penggunaan bahasa verbal, seperti menyampaikan pesan dengan berbicara atau menulis, serta komunikasi nonverbal melalui ekspresi wajah

- dan gerakan tubuh, dapat membantu pemustaka ABK untuk lebih memahami dan merespons pelayanan perpustakaan.
- 4.4. Kolaborasi dan Pertukaran Informasi: Pemustaka ABK diharapkan dapat berkolaborasi dan saling membantu, terutama dengan sesama teman sejawat mereka yang memiliki kondisi serupa. Pertukaran informasi dan pengalaman melalui kegiatan formal dan non formal akan mendukung pemustaka ABK dalam memperluas pengetahuan dan keterampilan mereka.
 - 4.5. Dukungan Inklusif: Pelayanan perpustakaan harus menciptakan lingkungan inklusif, di mana pemustaka ABK merasa diterima dan dihargai. Menggunakan bahasa dan isyarat yang mudah dimengerti serta mengakomodasi berbagai jenis ketunaan akan membantu memperkuat peran perpustakaan sebagai tempat belajar yang inklusif bagi semua pemustaka.
 - 4.6. Membiasakan Ucapan Salam untuk Tunanetra: Bagi pemustaka berkebutuhan khusus tunanetra, karena mereka tidak dapat melihat senyuman, pengelola perpustakaan membiasakan untuk memberi salam sebagai tanda sambutan. Ucapan salam seperti "Selamat Pagi" atau "Assalamu'alaikum" digunakan sesuai dengan latar belakang agama pemustaka.

Pelayanan perpustakaan kepada pemustaka Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) harus dilakukan dengan pendekatan yang ramah, empati, dan responsif terhadap kebutuhan individual mereka. Pengelola perpustakaan perlu menggunakan berbagai metode komunikasi, baik verbal maupun nonverbal, sesuai dengan jenis ketunaan pemustaka ABK. Kolaborasi dan pertukaran informasi juga menjadi faktor penting dalam mendukung kegiatan dan kebutuhan pemustaka ABK di perpustakaan. Dengan menerapkan pendekatan yang ramah, responsif, dan inklusif, perpustakaan dapat menjadi lingkungan yang menyenangkan dan bermanfaat bagi pemustaka Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). Dalam lingkungan yang mendukung, pemustaka ABK dapat mengembangkan minat membaca, pengetahuan, dan keterampilan, serta merasa diterima dan dihargai sebagai bagian dari masyarakat pembaca yang lebih luas.

5. Kesimpulan

Pengelola perpustakaan harus memahami dan mengakomodasi kebutuhan individual dari setiap pemustaka Anak Berkebutuhan Khusus (ABK), termasuk pemustaka dengan tunarungu, tunanetra, dan jenis ketunaan lainnya. Terjadinya interaksi sosial antara pengelola perpustakaan dan pemustaka Berkebutuhan Khusus di perpustakaan SLB Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan berlangsung dengan beberapa pendekatan yaitu pendekatan yang ramah dan empati, respon individual, komunikasi verbal dan nonverbal, kolaborasi dan pertukaran informasi, dukungan inklusif, dan membiasakan ucapan salam. Cara ini dilakukan untuk membuat pemustaka berkebutuhan khusus merasa nyaman. Pengelola perpustakaan SLB dalam proses berinteraksi selalu berusaha bersikap komunikatif kepada setiap pemustaka berkebutuhan khusus. Interaksi tersebut dilandasi oleh beberapa bentuk yaitu, kerjasama, motivasi, akomodasi, asimilasi dan simpati. Keterampilan komunikasi dalam melayani pemustaka berkebutuhan khusus di Perpustakaan SLB Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan, sudah terampil dalam berkomunikasi, karena pengelola perpustakaan tersebut sudah memiliki kemampuan ketika pemustaka berkebutuhan khusus menyampaikan pesan, mampu memberikan feedback yang baik, mampu mengatasi konflik, mampu menjaga hubungan baik dengan sesama pemustaka Berkebutuhan Khusus, dan memiliki inisiatif untuk berkomunikasi dengan pemustaka tanpa harus disuruh. Hambatan seorang pengelola perpustakaan SLB dalam berkomunikasi dengan pemustaka adalah salah persepsi, kurangnya sensitivitas dan kurangnya petunjuk informasi yang ada di perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Adimas Bayu N. Hehi. (2014). *Pemanfaatan Media Pembelajaran Bagi Anak Berkebutuhan Khusus Berdasarkan Ketunaan Yang Dimiliki* [Blogspot]. DIMASHEHISUMBACITY. <https://adimasbayu.wordpress.com/2014/04/20/16/>
- A.M Sardiman. (2004). *Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar*. Rajawali.
- Ating Tedjasutisna. (1994). *Etika Komunikasi*. Armico.
- Gibson James L, John M. Ivancevich, & James H. Donelly. (2006). *Organisation*. Erlangga.
- Iskandar. (2017, July 3). Interaksi Sosial di Perpustakaan [Blogspot]. *Iskandar Pustakawan Madya Unhas (Universitas Hasanuddin)*. <https://iskandar-pustakawan-unhas.blogspot.com/2017/07/interaksi-sosial-di-perpustakaan.html>
- Lexy J Moleong. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Fauzan Ali. (n.d.). Teori Oganisasi Umum [Blogspot]. *Kumpulan Tugas Kuliah*. <http://tugasperkuliahanhannah.blogspot.co.id/2012/03/makalah-komunikasi.html>
- Murniaty. (2006). *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan Sekolah*. Presentasi Makalah Pustakawan, Universitas Sumatera Utara. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/22412>
- Undang-undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pub. L. No. 43, LN.2007/NO.129, TLN NO.4774, LL SETNEG: 27 HLM (2007). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>
- Peter Coledrige. (1997). *Pembebasan Dan Pembangunan: Perjuangan Penyandang Cacat di Negara-Negara Berkembang*. Pustaka Pelajar.
- Sartika Yopi. (2013). *Ragam Media Pembelajaran Adiptif untuk Anak Berkebutuhan Khusus*. Familia.