

## KOMUNIKASI INKLUSIF DI RUANG PUBLIK: STRATEGI PERPUSTAKAAN MODERN SULTRA DALAM MENDORONG PARTISIPASI SOSIAL KELOMPOK RENTAN

Gusdian Purnama<sup>1</sup>, Muh. Rajab<sup>2</sup>, Fera Tri Susilawaty<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Halu Oleo

<sup>1,2,3</sup> Kampus Hijau Bumi Tridharma Anduonohu, Jalan H.E.A. Mokodompit, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

\* Corresponden Author E-mail: [feralawata@uho.ac.id](mailto:feralawata@uho.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji praktik komunikasi inklusif dalam layanan publik yang dilakukan oleh Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara sebagai ruang sosial yang mendorong partisipasi masyarakat secara setara. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teori inklusi sosial Amartya Sen (1998), studi ini menganalisis bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan perpustakaan mendukung keterlibatan kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan masyarakat di wilayah terpencil. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terhadap layanan dan program perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi inklusif diwujudkan melalui penyediaan layanan berbasis aksesibilitas teknologi (OPAC, Pocadi), fasilitas ramah disabilitas, program literasi tematik, serta pelibatan komunitas melalui pustaka keliling. Peran pustakawan sebagai fasilitator komunikasi berkontribusi dalam membangun interaksi dua arah yang mendorong partisipasi dan pemberdayaan. Studi ini menegaskan bahwa perpustakaan tidak hanya menjadi penyedia informasi, tetapi juga aktor komunikasi inklusif dalam ekosistem pelayanan publik yang partisipatif dan setara.

**Kata Kunci:** komunikasi inklusif, perpustakaan publik, kelompok rentan, strategi layanan, literasi sosial

### ABSTRACT

*This study examines the practice of inclusive communication in public services conducted by the Modern Library of Southeast Sulawesi as a social space that promotes equal community participation. Using a descriptive qualitative approach and Amartya Sen's (1998) theory of social inclusion, the research analyzes how communication strategies implemented by the library support the engagement of vulnerable groups such as persons with disabilities, the elderly, children, and communities in remote areas. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation of the library's services and programs. The findings indicate that inclusive communication is realized through the provision of technology-based accessible services (OPAC, Pocadi), disability-friendly facilities, thematic literacy programs, and community engagement via mobile libraries. Librarians play a key role as communication facilitators, fostering two-way interaction that encourages participation and empowerment. This study affirms that libraries are not merely information providers but also inclusive communication agents within a participatory and equitable public service ecosystem.*

**Key Words:** Inclusive Communication, Public Library, Vulnerable Groups, Service Strategy, Social Literacy

## 1. PENDAHULUAN

Akses terhadap informasi dan partisipasi dalam ruang publik merupakan hak fundamental setiap warga negara, termasuk mereka yang berasal dari kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan masyarakat di wilayah terpinggirkan. Hak untuk mengakses dan memanfaatkan ruang publik merupakan prasyarat penting bagi terciptanya inklusi sosial dan partisipasi warga negara. Namun, penyandang disabilitas masih sering mengalami eksklusi, baik secara struktural maupun kultural, akibat dari kebijakan tata ruang dan standar desain yang berpihak pada norma fisik mayoritas dan belum mengakomodasi keragaman kebutuhan fungsional (Harpur & Stafford, 2025).

Dalam konteks demokratis dan berkeadilan, komunikasi publik harus dikembangkan dalam kerangka inklusif agar tidak menciptakan hambatan partisipasi dan eksklusi sosial. Salah satu institusi yang berperan penting dalam memastikan keterbukaan akses informasi adalah perpustakaan umum. Lebih dari sekadar pusat penyimpanan buku, perpustakaan modern telah mengalami transformasi fungsi menjadi ruang sosial, edukatif, dan komunitatif yang menjembatani berbagai kepentingan warga. Perpustakaan memiliki peran strategis sebagai ruang pertemuan sekaligus pusat pengembangan komunitas yang berkontribusi pada penguatan kohesi sosial dan pembentukan rasa memiliki di tengah masyarakat. Selain itu, perpustakaan juga turut berperan dalam pelestarian dan promosi budaya serta identitas lokal (Erich, 2016).

Dalam kerangka tersebut, muncul kebutuhan untuk memandang perpustakaan sebagai aktor komunikasi publik yang menerapkan prinsip-prinsip komunikasi inklusif. Konsep ini merujuk pada pendekatan komunikasi yang menjamin bahwa semua individu, tanpa memandang kemampuan fisik, sosial, ekonomi, atau latar budaya, memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses, memahami, dan berpartisipasi dalam pertukaran informasi. Juraj Dolnik (2021) menyatakan bahwa Komunikasi inklusif berperan penting dalam mendukung inklusi sosial dengan mengurangi hambatan sosial dan kognitif yang dapat membatasi partisipasi masyarakat dalam kehidupan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut, komunikasi perlu dikembangkan pada berbagai tingkat, seperti penyampaian pesan, hubungan antarindividu, cara menampilkan diri, dan bentuk ajakan, agar tercipta interaksi yang adil, reflektif, dan menghargai pengetahuan semua pihak. Dalam konteks kelembagaan, komunikasi inklusif tidak hanya berbicara tentang pesan, tetapi juga mencakup strategi media, ruang interaksi, serta sikap komunikator dalam membangun koneksi sosial yang empatik dan setara.

Pendekatan ini sejalan dengan teori *social inclusion* dari Amartya Sen (1999), yang memandang bahwa eksklusi sosial terjadi ketika individu tidak memiliki akses terhadap kesempatan, sumber daya, dan relasi sosial yang memungkinkan mereka berkembang secara penuh. Sen menekankan bahwa inklusi bukan hanya soal kehadiran fisik dalam ruang sosial, melainkan partisipasi bermakna yang didorong oleh keterbukaan akses, distribusi informasi yang adil, serta penghapusan hambatan struktural dan simbolik. Dalam praktik perpustakaan publik, pendekatan ini menuntut penyediaan layanan yang tidak diskriminatif, ruang baca yang ramah difabel, program literasi yang responsif terhadap kebutuhan komunitas marginal, dan penggunaan teknologi yang memperluas jangkauan informasi secara setara.

Studi-studi terdahulu menunjukkan bahwa perpustakaan telah mulai mengadopsi konsep inklusi sosial dalam penyelenggaraan layanannya. (Rachman et al., 2019) dan Fansuri & Batubara (2024) mengungkapkan bahwa transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial dapat meningkatkan literasi, kesejahteraan mental, dan partisipasi komunitas, terutama di daerah yang memiliki tingkat akses pendidikan rendah. Penelitian oleh Ruhukail & Koerniawati (2021) dan Rahman et al., (2024) juga menunjukkan bahwa perpustakaan daerah mulai menerapkan layanan digital dan pelatihan keterampilan yang menyasar kelompok tertentu, namun masih menghadapi tantangan dalam hal regulasi, keterbatasan sumber daya, dan minimnya evaluasi berbasis kebutuhan pengguna.

Meskipun demikian, kajian mengenai aspek komunikatif dari program inklusi sosial masih minim dieksplorasi. Sebagian besar literatur menyoroti aspek manajerial dan kebijakan layanan, tanpa menelaah bagaimana strategi komunikasi itu sendiri dirancang dan diterapkan dalam menjangkau kelompok rentan. Belum banyak riset yang mengkaji bagaimana pustakawan sebagai komunikator publik membangun relasi yang setara, bagaimana media dan ruang komunikasi digunakan secara inklusif, serta bagaimana pesan-pesan dalam program literasi disusun untuk merespons keberagaman audiens. Padahal, praktik komunikasi inklusif dalam konteks perpustakaan publik sangat penting untuk memastikan bahwa layanan informasi benar-benar dapat diakses dan dimanfaatkan secara bermakna oleh seluruh lapisan masyarakat.

Penelitian ini mencoba menjawab kekosongan tersebut dengan menelaah secara kritis bagaimana strategi komunikasi inklusif dijalankan oleh Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara dalam memberikan layanan kepada kelompok rentan. Perpustakaan ini telah mengembangkan berbagai inisiatif, mulai dari pojok baca digital, penyediaan koleksi braille dan ruang ramah difabel, pustaka keliling, hingga program literasi tematik untuk anak dan lansia. Di sinilah praktik komunikasi publik yang inklusif dijalankan, baik dalam bentuk tatap muka maupun berbasis teknologi, melalui interaksi pustakawan, penyusunan materi literasi, serta pengelolaan ruang layanan yang partisipatif.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi inklusif yang diterapkan oleh Perpustakaan Modern Sultra dalam menjangkau kelompok rentan, menelaah peran pustakawan sebagai fasilitator komunikasi yang membangun relasi sosial yang adil, serta mengidentifikasi hambatan dan potensi penguatan komunikasi publik yang lebih partisipatif dalam konteks perpustakaan daerah.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam strategi komunikasi inklusif yang diterapkan oleh Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara dalam menjangkau kelompok rentan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial secara kontekstual, serta menangkap makna di balik praktik komunikasi dan interaksi yang berlangsung dalam lingkungan perpustakaan (Creswell, 2017)

Lokasi penelitian adalah Perpustakaan Modern Provinsi Sulawesi Tenggara yang terletak di Kota Kendari. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif karena perpustakaan ini diketahui telah menerapkan berbagai layanan berbasis inklusi sosial, termasuk pojok baca digital, layanan *braille*, ruang ramah disabilitas, pustaka keliling, serta program literasi untuk anak-anak dan lansia.

Subjek penelitian terdiri dari aktor utama dalam praktik komunikasi perpustakaan, yakni pustakawan, kepala perpustakaan, serta pengguna layanan dari kelompok rentan. Informan dipilih dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam interaksi komunikasi dan pelayanan inklusif di lingkungan perpustakaan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman, perspektif, dan strategi komunikasi dari pustakawan dan pengunjung terkait layanan perpustakaan yang inklusif. Observasi dilakukan terhadap aktivitas interaksi di ruang layanan, termasuk cara pustakawan berkomunikasi dengan pengguna dari kelompok rentan, serta bagaimana fasilitas dan teknologi digunakan untuk mendukung aksesibilitas. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui analisis terhadap brosur layanan, foto aktivitas literasi, panduan penggunaan fasilitas digital, serta laporan internal perpustakaan.

Proses analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (Miles et al., 2014), yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dari hasil wawancara dan observasi direduksi untuk menemukan tema-tema utama seperti bentuk komunikasi inklusif, peran pustakawan sebagai komunikator, dan hambatan layanan. Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan dalam bentuk naratif deskriptif untuk mengungkap relasi antarvariabel dan konteks sosial yang melatarbelakanginya. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan *member check* dengan informan untuk memastikan akurasi interpretasi peneliti.

Secara metodologis, desain penelitian ini memungkinkan analisis mendalam terhadap praktik komunikasi inklusif di ruang publik berbasis informasi, serta memberikan pemahaman tentang bagaimana prinsip-prinsip kesetaraan, partisipasi, dan akses diwujudkan melalui interaksi komunikasi antara lembaga publik dan kelompok rentan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Praktik Komunikasi Inklusif sebagai Strategi Layanan Publik**

Penelitian ini menemukan bahwa praktik komunikasi inklusif di Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara tidak semata-mata berupa penyesuaian layanan fisik dan teknologi, tetapi juga mencakup cara lembaga ini membangun relasi komunikasi yang partisipatif, empatik, dan responsif terhadap kelompok rentan. Praktik ini tercermin dalam tiga strategi utama: penyediaan layanan aksesibel, peran komunikatif pustakawan, dan pelibatan komunitas melalui literasi sosial.

Pada tataran layanan, perpustakaan menyediakan ruang braille, koleksi khusus difabel netra, ruang anak dan lansia, serta akses teknologi seperti OPAC dan Pojok Baca Digital (Pocadi). Namun lebih dari itu, keterbukaan akses ini dipadukan dengan strategi interaksi yang memperhatikan kebutuhan emosional, sosial, dan kultural pengguna. Kepala Dinas Perpustakaan, Nur Saleh, menjelaskan:

“Inklusi sosial di sini maksudnya bagaimana perpustakaan ini bisa jadi tempat yang ramah buat semua orang, tanpa pandang latar belakang sosial atau ekonomi.” (Wawancara, 7 Januari 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa inklusi tidak dipahami hanya sebagai akses fisik, melainkan sebagai nilai dasar komunikasi organisasi yang menysar keadilan interaksi dan penyeteraan hubungan antara lembaga dan warga. Ini selaras dengan konsep komunikasi inklusif yang menolak pendekatan satu arah, *top-down*, dan eksklusif, serta menekankan pada penciptaan ruang dialog yang mengakui keberagaman identitas, kebutuhan, dan pengalaman (Devlieger, 1999; Yao et al., 2013)

#### **Peran Pustakawan sebagai Mediator Komunikasi Emansipatoris**

Temuan penting lainnya adalah bahwa pustakawan memainkan peran sentral sebagai aktor komunikasi yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memediasi pengalaman pengguna dengan cara yang suportif dan partisipatif. Dalam konteks ini, pustakawan berfungsi sebagai *cultural broker* dan *interpersonal facilitator*, menjembatani kesenjangan antara infrastruktur layanan dan kapasitas sosial-kognitif pengguna dari kelompok rentan. Abdul Rahman Haruddin, pustakawan senior, menuturkan:

“Tugas saya bukan cuma ngurus buku, tapi bantu pengunjung paham pakai katalog digital, dampingi lansia cari bacaan, bahkan kadang ikut mendongeng buat anak-anak.” (Wawancara, 7 Januari 2025)

Praktik komunikasi yang diterapkan oleh pustakawan menunjukkan pergeseran dari model komunikasi tradisional yang bersifat satu arah menuju pendekatan *relational-based communication* yang berorientasi pada pembentukan hubungan sosial. Dalam kerangka ini, komunikasi tidak lagi dipahami sebagai sekadar proses penyampaian informasi, melainkan sebagai praktik interaktif yang membentuk dan mempertahankan relasi sosial melalui pola interaksi yang diciptakan bersama (Rogers & Escudero, 2014). Pendekatan ini menuntut pemahaman yang mendalam terhadap dinamika sosial yang muncul dalam interaksi antarindividu, terutama dalam konteks pelayanan publik seperti perpustakaan. Komunikasi pustakawan menjadi inklusif ketika didasarkan pada dialog yang setara, pengakuan terhadap keragaman kondisi pengguna, serta fleksibilitas dalam menyampaikan informasi sesuai kebutuhan audiens. Dalam konteks ini, inklusivitas tidak hanya bergantung pada kejelasan pesan, tetapi juga pada presence dan intention komunikator dalam mengafirmasi partisipasi pengguna, khususnya dari kelompok rentan. Sebagaimana dikemukakan Moore (2017) keterlibatan publik yang inklusif menuntut komunikator untuk menjalankan peran ganda sebagai partisipan, fasilitator, dan perancang interaksi. Hal ini memastikan bahwa komunikasi bersifat dialogis dan partisipatif, serta menghindari eksklusivitas yang kerap melekat dalam pola komunikasi konvensional. Dengan demikian, pendekatan komunikasi pustakawan tidak hanya mencerminkan fungsi informatif, tetapi juga transformatif dalam membangun relasi sosial yang setara dan inklusif.

### **Teknologi sebagai Medium Inklusi: Peluang dan Tantangan**

Modernisasi layanan perpustakaan melalui integrasi teknologi seperti sistem OPAC, Pojok Baca Digital (Pocadi), komputer publik, dan akses Wi-Fi telah membuka saluran komunikasi yang lebih luas dan potensial dalam menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Inovasi ini merepresentasikan upaya strategis dalam menjadikan perpustakaan sebagai ruang informasi yang terbuka dan adaptif terhadap perkembangan digital. Namun demikian, akses terhadap infrastruktur teknologi saja tidak cukup untuk mewujudkan komunikasi yang benar-benar inklusif. Tanpa adanya pendampingan yang memadai, peningkatan literasi digital dasar, serta sistem dukungan sosial yang responsif, kesenjangan akses dan partisipasi masih dapat terjadi, terutama bagi kelompok yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini ditegaskan oleh Farhan, seorang mahasiswa pengguna layanan, yang menyatakan:

“Teknologinya lumayan lengkap, tapi kadang internet lambat. Terus, masih banyak yang belum tahu cara akses *e-book* atau OPAC.” (Wawancara, 7 Januari 2025)

Modernisasi layanan perpustakaan yang dilakukan sudah mencerminkan upaya membangun kanal komunikasi yang lebih luas dan demokratis. Namun, data lapangan menunjukkan bahwa keberadaan infrastruktur teknologi ini belum sepenuhnya menjamin tercapainya komunikasi yang inklusif. Terdapat perbedaan nyata antara akses nominal yakni ketersediaan perangkat dan jaringan dengan akses substantif, yaitu kemampuan nyata pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara bermakna. Dalam perspektif *capability approach* Amartya Sen (1999), inklusi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya, tetapi juga oleh kapabilitas pengguna dalam menggunakan sumber daya tersebut untuk mencapai tujuan hidup yang bernilai. Dengan demikian, komunikasi digital di perpustakaan tidak dapat dilepaskan dari fungsi edukatif dan pemberdayaan. Akses teknologi harus diiringi dengan literasi digital dasar, pendampingan berkelanjutan, dan pendekatan kontekstual yang mempertimbangkan latar belakang sosial, ekonomi, dan kultural pengguna. Inklusi teknologi dalam konteks perpustakaan modern harus dipahami sebagai proses komunikasi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga transformasional mendorong pengguna untuk menjadi aktor aktif dalam proses pencarian informasi, pengembangan pengetahuan, dan partisipasi sosial yang setara.

### **Komunikasi Literasi Sosial: Transformasi dari Informasi ke Partisipasi**

Komunikasi inklusif di Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara tidak terbatas pada ruang layanan formal, melainkan meluas ke dalam program literasi sosial yang dirancang untuk menjangkau komunitas secara aktif. Berbagai kegiatan seperti pelatihan komputer dasar, pustaka keliling, kelas menulis untuk lansia, serta pelatihan wirausaha mikro bagi ibu rumah tangga menjadi contoh konkret dari komunikasi yang bersifat partisipatif dan transformasional. Dalam konteks ini, perpustakaan tidak sekadar berperan sebagai penyedia informasi, melainkan sebagai fasilitator pembelajaran yang memungkinkan warga untuk menjadi subjek aktif dalam proses produksi makna dan nilai. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip-prinsip komunikasi inklusif yang menempatkan pengguna bukan hanya sebagai penerima pasif informasi, tetapi sebagai individu dengan pengalaman dan pengetahuan yang berkontribusi pada interaksi sosial yang bermakna. Sebagaimana diungkapkan oleh Indriani, seorang pengunjung perpustakaan:

“Saya pernah ikut pelatihan komputer dasar. Sekarang saya sudah bisa buka email dan cari info sendiri. Dulu saya tidak percaya diri ke perpustakaan, sekarang malah sering datang.” (Wawancara, 7 Januari 2025).

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa perpustakaan mampu menciptakan ruang aman dan terbuka bagi berbagai kelompok sosial untuk mengembangkan kapabilitas mereka. Dalam kerangka ini, komunikasi inklusif tidak hanya memperluas akses terhadap informasi, tetapi juga memperkuat relasi sosial, memperkaya keterampilan hidup, dan mendorong terciptanya komunitas belajar yang berkeadilan. Komunikasi semacam ini melampaui fungsi informatif belaka, dan menjelma menjadi proses transformatif yang memberdayakan. Melalui program literasi sosial seperti pelatihan komputer dasar, pustaka keliling, kelas menulis untuk lansia, serta pelatihan wirausaha mikro bagi ibu rumah tangga, perpustakaan tidak hanya mentransmisikan pengetahuan, tetapi membangun ruang interaksi yang memungkinkan pengguna menjadi subjek aktif dalam membentuk makna dan nilai dari informasi yang mereka akses. Pengalaman Indriani menunjukkan bagaimana komunikasi yang inklusif dapat memfasilitasi *self-efficacy* dan *self-representation* dua elemen utama dari inklusi sosial dalam perspektif Amartya Sen (Sen, 1999). Dalam hal ini, perpustakaan tidak lagi sekadar berperan sebagai distributor informasi, melainkan menjadi *enabler* bagi partisipasi aktif dan emansipasi sosial warganya. Ini menegaskan bahwa keberhasilan komunikasi inklusif tidak dapat diukur dari banyaknya pesan yang disampaikan, melainkan dari sejauh mana komunikasi tersebut menciptakan dampak relasional dan transformasional dalam kehidupan sosial pengguna.

### **Fasilitas untuk Kelompok Rentan dan Evaluasi Inklusivitas Perpustakaan**

Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara menunjukkan komitmen nyata dalam membangun layanan yang inklusif melalui penyediaan fasilitas yang dirancang khusus untuk menjangkau kelompok rentan. Fasilitas-fasilitas tersebut meliputi ruang braille dan koleksi buku bagi tunanetra, ruang baca yang ramah untuk anak-anak dan lansia, akses internet gratis, pojok baca digital (Pocadi), serta komputer publik yang dapat diakses oleh pengunjung dari berbagai latar belakang sosial. Di samping itu, perpustakaan juga menyediakan sarana fisik yang mendukung aksesibilitas, seperti jalur kursi roda, toilet ramah disabilitas, dan papan petunjuk yang memudahkan navigasi ruang. Upaya untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di luar pusat kota diwujudkan melalui layanan pustaka keliling serta program literasi sosial, termasuk pelatihan komputer dasar, keterampilan usaha mikro, dan kegiatan menulis atau mendongeng untuk anak-anak difabel. Keseluruhan praktik ini merepresentasikan visi perpustakaan sebagai ruang publik yang terbuka, ramah, dan setara bagi semua kalangan. Dalam kerangka literatur,

inklusivitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fasilitas, tetapi juga oleh strategi berkelanjutan yang menyasar keragaman pengguna. Chisita dan Fombad (2021) menekankan pentingnya pembaruan koleksi secara berkala agar relevan dengan berbagai kelompok usia, latar belakang, dan minat pembaca. Turney (2023) menambahkan bahwa lingkungan fisik dan digital perpustakaan harus dirancang agar ramah dan mudah diakses, melalui elemen seperti penunjuk arah yang jelas, tempat duduk yang nyaman, dan platform digital yang inklusif. Selain itu, Sarmiento dan Duarte (2023) menegaskan bahwa pelibatan komunitas termasuk kaum muda dan kelompok terpinggirkan merupakan syarat penting agar perpustakaan benar-benar relevan, dapat diakses, dan berdaya guna secara sosial. Dengan demikian, inklusivitas dalam layanan perpustakaan harus dipahami secara holistik, mencakup aspek fasilitas, konten, desain ruang, dan partisipasi aktif komunitas.

Namun demikian, hasil wawancara dan observasi lapangan menunjukkan bahwa inklusivitas tersebut masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya terintegrasi secara sistemik. Salah satu kekurangan utama terletak pada dimensi kompetensi komunikasi pustakawan. Belum semua pustakawan dibekali pelatihan komunikasi yang relevan dengan kebutuhan kelompok rentan, seperti teknik berinteraksi dengan penyandang disabilitas sensorik atau pendekatan empatik untuk pengunjung lansia. Strategi komunikasi yang dijalankan cenderung bersifat spontan dan mengandalkan inisiatif pribadi, bukan berasal dari kerangka kerja institusional yang terstandarisasi. Hal ini menunjukkan absennya pendekatan kelembagaan yang sistematis dalam mengintegrasikan prinsip komunikasi inklusif ke dalam struktur layanan. Sebuah studi menekankan pentingnya kemampuan khusus dalam menjalin komunikasi dengan kelompok lansia, dengan memberi perhatian pada perlunya pembelajaran berkelanjutan serta peningkatan keterampilan komunikasi yang terarah. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa interaksi dengan pengunjung lansia membutuhkan pendekatan yang dirancang secara khusus, bersifat dinamis, dan mampu menyesuaikan dengan kebutuhan mereka secara berkelanjutan (Ercegovac et al., 2024)

Selain itu, aspek akses teknologi juga masih menyisakan tantangan. Meskipun fasilitas digital tersedia, keterbatasan seperti tidak adanya fitur bantu suara untuk tunanetra, serta minimnya pendampingan dalam penggunaan sistem katalog digital (OPAC) menjadikan akses digital tersebut belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara merata. Kondisi ini memperkuat temuan bahwa inklusi digital di perpustakaan baru berada pada tahap akses formal, belum mencapai bentuk akses substantif, yakni kemampuan pengguna untuk menggunakan teknologi secara bermakna sesuai kebutuhan mereka sebagaimana ditekankan oleh Amartya Sen (1999) dalam konsep kapabilitas.

Di sisi lain, program literasi sosial yang ditawarkan perpustakaan belum sepenuhnya dirancang berdasarkan kebutuhan spesifik kelompok rentan. Minimnya mekanisme penyerapan aspirasi atau keterlibatan pengguna dalam perencanaan kegiatan menyebabkan sebagian program berjalan secara *top-down* dan bersifat insidental. Sejumlah studi menunjukkan bahwa perencanaan dan pelaksanaan program perpustakaan, khususnya yang ditujukan bagi kelompok rentan, masih sering dilakukan dengan pendekatan *top-down* yang minim partisipasi dari komunitas sasaran (Sánchez-García & Yubero, 2016). Ketidakhadiran mekanisme yang melibatkan pengguna dalam proses perancangan kegiatan menyebabkan program literasi sosial yang dijalankan cenderung bersifat umum, insidental, dan kurang kontekstual. Akibatnya, program-program tersebut tidak selalu berhasil menjawab kebutuhan spesifik pengguna, terutama

mereka yang berasal dari kelompok marjinal. Hal ini memperkuat urgensi pengembangan model perencanaan partisipatif dalam layanan perpustakaan, di mana suara pengguna dijadikan landasan dalam merancang intervensi yang inklusif dan relevan secara sosial.

Dengan demikian, meskipun Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara telah menampilkan kemajuan signifikan dalam menyediakan akses dan ruang bagi kelompok rentan, inklusivitas yang terbangun masih lebih dominan pada dimensi struktural ketimbang budaya komunikasi. Diperlukan penguatan pada aspek relasional dan partisipatif, melalui pelatihan pustakawan, penyediaan infrastruktur digital adaptif, dan mekanisme komunikasi dua arah yang memungkinkan pengguna terlibat dalam merancang serta mengevaluasi layanan. Inklusivitas sejati dalam konteks perpustakaan bukan hanya tentang menyediakan ruang dan fasilitas, tetapi tentang bagaimana lembaga membangun relasi komunikasi yang mengakui keragaman, mendorong partisipasi bermakna, dan memperjuangkan keadilan informasi bagi semua.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara telah mengimplementasikan prinsip-prinsip komunikasi inklusif dalam penyelenggaraan layanan publik, khususnya dalam menjangkau kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan masyarakat di wilayah terpencil. Melalui penyediaan fasilitas aksesibel seperti ruang braille, pojok baca digital, pustaka keliling, serta program literasi sosial berbasis komunitas, perpustakaan berperan sebagai ruang publik yang tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga menciptakan lingkungan interaksi yang terbuka, ramah, dan partisipatif.

Peran pustakawan sebagai fasilitator komunikasi menjadi elemen penting dalam membangun relasi yang setara antara institusi dan pengguna layanan. Praktik komunikasi interpersonal yang empatik, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna menjadi kunci dalam mewujudkan komunikasi inklusif yang transformatif. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi seperti OPAC dan akses digital telah membuka peluang partisipasi yang lebih luas, meskipun masih menghadapi kendala infrastruktur dan literasi digital dasar.

Meskipun berbagai strategi telah dijalankan, hasil penelitian juga mengungkap bahwa inklusivitas perpustakaan masih bersifat parsial dan perlu diperkuat secara kelembagaan. Belum adanya pelatihan sistematis bagi pustakawan terkait komunikasi dengan kelompok rentan, minimnya pendampingan dalam penggunaan teknologi, serta belum terbangunnya saluran komunikasi umpan balik dari pengguna menjadi tantangan yang perlu segera diatasi. Dengan demikian, perpustakaan perlu bergerak dari pendekatan layanan berbasis akses fisik menuju pendekatan berbasis keadilan komunikasi dan partisipasi bermakna.

Secara konseptual, temuan ini menegaskan bahwa komunikasi inklusif bukan sekadar strategi operasional layanan, tetapi merupakan fondasi etis dan sosial dalam membangun ekosistem informasi yang adil. Perpustakaan sebagai ruang komunikasi publik perlu diposisikan sebagai agen perubahan sosial yang secara aktif mengurangi eksklusi simbolik dan struktural, serta mendorong pengakuan terhadap keragaman pengalaman dan kebutuhan warganya. Dalam konteks ini, perpustakaan yang inklusif adalah perpustakaan yang mendengar, merangkul, dan melibatkan.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicermati. Pertama, jumlah informan yang terbatas serta fokus lokasi tunggal pada Perpustakaan Modern Sultra membuat generalisasi hasil menjadi terbatas. Kedua, karena penelitian bersifat deskriptif kualitatif, belum ada pengukuran dampak atau efektivitas kuantitatif dari strategi komunikasi yang diterapkan. Ketiga, belum semua kelompok rentan dapat diwawancarai secara langsung, terutama penyandang disabilitas netra atau rungu, sehingga perspektif pengguna belum sepenuhnya terwakili secara multisensorik.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar studi dilakukan pada berbagai jenis perpustakaan di wilayah berbeda dengan fokus komparatif, baik dari sisi geografis, tata kelola, maupun jenis kelompok rentan yang dilayani. Selain itu, pendekatan mixed methods dapat digunakan untuk mengukur efektivitas komunikasi inklusif melalui indikator kuantitatif seperti tingkat partisipasi, kepuasan pengguna, dan keterjangkauan informasi. Peneliti berikutnya juga dapat menggali aspek komunikasi antarbudaya dan komunikasi berbasis gender dalam ruang layanan publik berbasis literasi untuk memperluas cakupan komunikasi inklusif sebagai bagian dari keadilan sosial..

## DAFTAR PUSTAKA

- Chisita, C. T., & Fombad, M. (2021). Spatial Configuring for Wider Access to Public Library Services at the Harare City Library: Towards a New Strategy for Inclusivity. *Public Library Quarterly*, 40(3), 221 – 243. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1771936>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Devlieger, P. J. (1999). From handicap to disability: Language use and cultural meaning in the United States. *Disability and Rehabilitation*, 21(7), 346–354.
- Dolník, J. (2021). Inclusive communication; [Inkluzívna komunikácia]. *Slovenska Rec*, 86(1), 3 – 20. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85120324916&partnerID=40&md5=c0718651c24ce4781c010bad0ddcef66>
- Ercegovac, S., Šolc, V., & Tuzlančić, I. (2024). Librarian Competencies For Working With Older Adults In Zagreb City Libraries Information Services: A Study Of Librarians' Attitudes; [Kompetencije Za Rad S Korisnicima Treće Životne Dobi U Informacijskoj Službi Knjižnica Grada Zagreba: Istraživanje Stavova Knjižničara]. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 67(2), 135 – 159. <https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1168>
- Erich, A. (2016). The social role of public libraries in the community. *Revista Transilvania*, 1, 80 – 83. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85018442179&partnerID=40&md5=ce5851859f3fc832ebc3596bc29106de>
- Harpur, P., & Stafford, L. (2025). Leveraging universal design and work health and safety laws to promote and progress SDG 11.7: access to public spaces for people with disabilities. In *Public Space and the Sustainable Development Goals: Inclusion, Safety, Culture and Nature*. <https://doi.org/10.4337/9781035322411.00008>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moore, K. R. (2017). The technical communicator as participant, facilitator, and designer in public engagement projects. *Technical Communication*, 64(3), 237 – 253. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85028755330&partnerID=40&md5=88ba40cdc39395f30b3c35d8749bbf95>
- Muhammad Rifky Fansuri, & Abdul Karim Batubara. (2024). Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Terhadap Kesejahteraan Masyarakat di Dinas Perpustakaan Kota Sibolga. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(6 SE-Articles), 3459 – 3469. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i6.3104>
- Rachman, R. A., Sugiana, D., & Rohanda, H. (2019). Strategi sukses transformasi perpustakaan desa berbasis inklusi sosial untuk masyarakat sejahtera (studi pada Perpustakaan Desa Gampingan Gemar Membaca Malang). *Seminar Nasional MACOM III Universitas Padjadjaran*, 908.
- Rahman, A., Mathar, M. Q., & Santalia, I. (2024). Analisis Program Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Dalam Meningkatkan Kecakapan Digital Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Papyrus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan Dan Informasi*,

- 3(5), 1–11.
- Rogers, L. E., & Escudero, V. (2014). Relational communication: An interactional perspective to the study of process and form. In *Relational Communication: An Interactional Perspective to the Study of Process and Form*. <https://doi.org/10.4324/9781410609656>
- Ruhukail, C. J., & Koerniawati, T. (2021). Persepsi pustakawan terhadap transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan*, 23(2), 2.
- Sánchez-García, S., & Yubero, S. (2016). The socio-educative role of public libraries: New professional profiles for new times; [Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas: nuevos perfiles profesionales para nuevos tiempos]. *Profesional de La Informacion*, 25(2), 226 – 236. <https://doi.org/10.3145/epi.2016.mar.09>
- Sarmiento, C. S., & Duarte, C. (2023). All Paths Leading to the Library: Youth Mobility and Community-Based Planning. *Journal of Planning Education and Research*, 43(2), 388 – 401. <https://doi.org/10.1177/0739456X19882985>
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*, Oxford University Press, New York.
- Turney, G. (2023). Creating Inclusive Spaces in Different Types of Libraries. In *Perspectives on Justice, Equity, Diversity, and Inclusion in Libraries*. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-7255-2.ch014>
- Yao, T.-H., Sun, C.-Y., & Lin, P.-C. (2013). Modern design in Taiwan: the Japanese period, 1895–1945. *Design Issues*, 29(3), 38–51.