



































































































































































































































































































































- f) Desain dan Penataan ruangan yang luas untukantisipasi adanya pemustaka disabilitas yang menggunakan kursi roda.
- g) Ruang Baca pada Perpustakaan Umum dan akses masuk serta keluar sebisa mungkin didesain sederhana tanpa banyak jalur berbelok-belok dan mengurangi jalur atau bagian yang memiliki ketinggian yang berbeda dari bagian lain dengan menggunakan *ramp* agar memudahkan akses bagi penyandang disabilitas.

3. Perlu peningkatan *knowledge* dan *skill* mendampingi pemustaka netra. Peninjauan dan pelatihan-pelatihan pendampingan mandiri atau *sharing* *knowledge* dan *skill* pada Layanan Umum dan Arsip Digital.
4. Promosi *knowledge* dan *skill* meningkatkan lagi baik melalui media online dan offline yaitu promosi pada komunitas, yayasan, dan lembaga keberadaaan Layanan Pojok Braille juga perlu dimaksimalkan lagi agar kunjungan pada Layanan Pojok Braille meningkat. Promosi juga dapat dilakukan dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penyandang disabilitas netra selain agar mengetahui keberadaaan Layanan Pojok Braille juga akan meningkatkan minat penyandang disabilitas netra untuk mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas Layanan Pojok Braille.
5. Koleksi buku-buku Braille dan *CD Talking Book* perlu ditingkatkan variasinya



agar wawasan pemustaka disabilitas netra lebih luas dan wawasan pengetahuan yang didapat dari Layanan Pojok Braille dapat membantu mendukung pemustaka disabilitas netra untuk mendapatkan pekerjaan. Koleksi tersebut dapat meliputi informasi-informasi mengenai berbagai jenis pekerjaan dan keahlian yang dapat dilakukan oleh pemustaka disabilitas netra. Penambahan koleksi buku-buku tersebut juga dapat berupa penambahan koleksi fiksi novel-novel tertentu agar pemustaka disabilitas netra juga dapat menikmati karya-karya fiksi sebagai sarana hiburan dan penambahan wawasan.

6. Pembuatan indikator kinerja khusus tentang pelayanan bagi penyandang disabilitas melalui Layanan Pojok Braille agar pada saat tahap evaluasi kinerja lebih maksimal lagi. Dengan adanya indikator kinerja yang terukur dan pasti maka tingkat keberhasilan inovasi akan dapat diketahui sehingga Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang akan lebih mudah untuk mengembangkan dan menjaga keberlangsungan inovasi Layanan Pojok Braille.
7. Kedepannya diharapkan inovasi pelayanan publik yang ada pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang tidak hanya mendukung bagi pemustaka dengan kedisabilitas netra, namun juga mampu mengakomodir kebutuhan pelayanan bagi jenis-jenis disabilitas lain seperti disabilitas tunarungu, tunadaksa, tunagrahita, dan tunalaras. Hal ini agar penyandang disabilitas dapat mengakses pelayanan perpustakaan umum serta perpustakaan umum dapat memaksimalkan fungsinya sebagai sarana

pembelajaran bagi seluruh masyarakat.

8. Untuk memacu budaya agar selalu berinovasi dapat didukung dengan adanya sistem *reward* atau pemberian apresiasi. Apresiasi tersebut dapat berupa penghargaan dengan titel tertentu seperti penghargaan bagi pegawai berprestasi selama satu tahun anggaran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Aziz, Safrudin. 2014. *Perpustakaan Ramah Difabel: Mengelola Layanan Informasi Bagi Pemustaka Difabel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bekkers, Victor, Jurian Edelenbos dan Bram Steijn. 2011. *Innovation in the Public Sector: Linking Capacity and Leadership*. England: Palgrave Macmillan.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. 2015. *Penyandang Disabilitas Menurut Jenis Gangguan yang Dialami, Tahun 2012*. Diakses pada 5 Juni 2018. <https://jatim.bps.go.id/statictable/2015/03/05/233/persentase-penyandang-disabilitas-menurut-jenis-gangguan-yang-dialami-tahun-2012.html>
- Bidang Informasi Publik. 2017. *Layanan Pojok Braille Tarik Perhatian Juri Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik*. Diakses pada 1 April 2018. <https://malangkota.go.id/2017/05/04/layanan-pojok-braille-tarik-perhatian-juri-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-2017/>
- Clark, John, Barbara Good dan Paul Simmonds. 2008. *Innovation in the Public and Third Sector*. Working Paper from National Endowment for Science Technology and the Arts (NESTA).
- Darmadi, Damai dan Sukidin. 2009. *Adminsitasi Publik*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava media.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- International Federation of Library Associations and Institutions. 2001. *The Public Library Service: UNESCO guidelines for development*. IFLA Publications:97.
- Kamar Dagang dan Industri Surabaya. 2017. *Jatim Memiliki 243.441 Penyandang Disabilitas*. Diakses pada 5 Juni 2018. <http://kadinsurabaya.or.id/read/jatim-memiliki-243-441-penyandang-disabilitas>.

- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan: Situasi Penyandang Disabilitas*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, Mathew B.A., Michael Huberman, and Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. SAGE Publications, Inc.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
- Osborne, Stephen P. and Kerry Brown. 2005. *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Taylor & Francis e-Library.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Rogers, Everet M. 1983. *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek Yayasan Pembangunan Nasional.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumekar, Sri. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan (SNP): Bidang Perpustakaan Umum dan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- The United Nation. 2007. *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.

Tjiptoherijanto, Prijono dan Manurung, Mandala. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

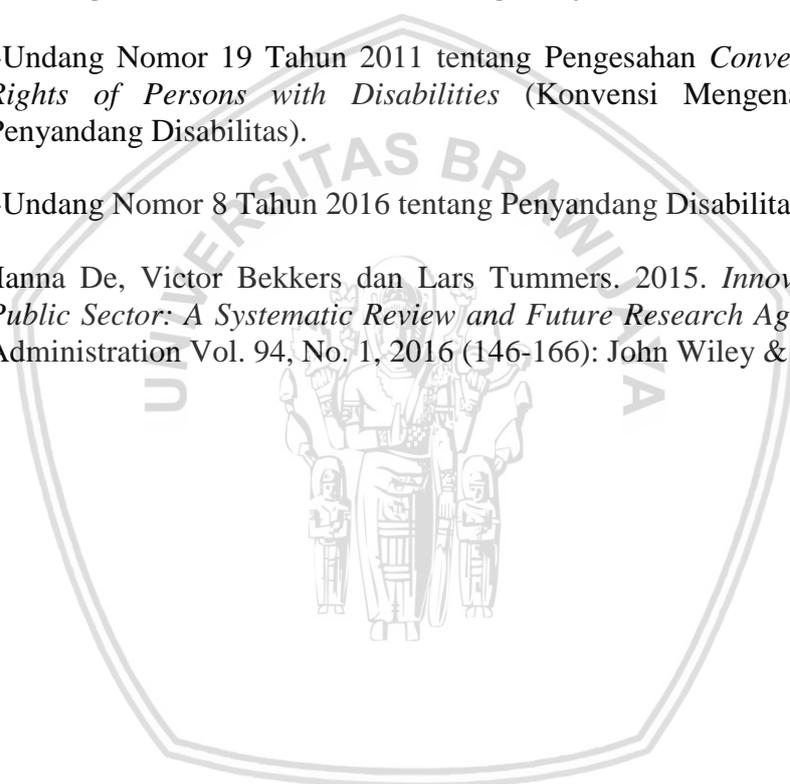
Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Vries, Hanna De, Victor Bekkers dan Lars Tummers. 2015. *Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda*. Public Administration Vol. 94, No. 1, 2016 (146-166): John Wiley & Sons Ltd.





## Lampiran 1. Surat Riset



**PEMERINTAH KOTA MALANG**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. A. Yani No. 98 Telp. ( 0341 ) 491180 Fax. 474254  
**M A L A N G**

Kode Pos 65125

**REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN**  
**NOMOR : 072/509.04.P/35.73.406/2018**

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang serta menunjuk surat Kajur Adm. Publik FIA Univ. Brawijaya Malang No. 5172/UN10.F03.11.11/PN/2018 tgl. 26 April 2018 perihal : Riset, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : ELOK RIZKI PAMULA. (peserta : - orang terlampir).
- b. Nomor Identitas : 115030100111074.
- c. Judul Penelitian : Inovasi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas melalui Layanan Pojok Braille (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian skripsi yang berlokasi di:  
- Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah; Dinas Sosial Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal *ditetapkan s/d 30 Juni 2018*.



**HERU MULYONO, SIP., MT.**

Pembina  
NIP. 19720420 199201 1 001

Tembusan :  
Yth. Sdr. - Kajur Adm. Publik FIA Univ.  
Brawijaya Malang;  
→ Yang bersangkutan



## Lampiran 2. Interview Guide

### 1. Inovasi pelayanan publik melalui Layanan Pojok Braille

#### b. Inovasi Produk

- 1) Apa yang dimaksud dengan inovasi “Lapo BRA”?
- 2) Sejak kapan “Lapo BRA” dilaksanakan?
- 3) Siapa saja sasaran dari inovasi “Lapo BRA”?
- 4) Bagaimana layanan bagi pemustaka difabel sebelum dan sesudah adanya “Lapo BRA”?
- 5) Bagaimana konsep “Lapo BRA”?
- 6) Apa saja keuntungan dari adanya “Lapo BRA”?
- 7) Apa saja kelebihan “Lapo BRA” dibandingkan dengan layanan bagi pemustaka difabel lainnya?

#### c. Inovasi Kebijakan

- 1) Apa saja aturan yang mendasari dan mendukung adanya inovasi “Lapo BRA”?
- 2) Bagaimana kebijakan bagi pemustaka difabel sebelum dan sesudah adanya “Lapo BRA”?
- 3) Apakah inovasi bagi penyandang disabilitas ini tertuang dalam Renstra/RPJMD Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?
- 4) Apakah ada kebijakan-kebijakan baru sejalan dengan keberadaan “Lapo BRA”?

#### d. Inovasi Proses

- 1) Bagaimana proses pelayanan bagi pemustaka difabel sebelum dan sesudah adanya “Lapo BRA”?
- 2) Apakah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) tertentu?
- 3) Bagaimana alur pemberian pelayanan pada “Lapo BRA”?
- 4) Apakah dalam pelaksanaan “Lapo BRA” sudah sesuai dengan SOP?
- 5) Berapa jumlah petugas untuk melaksanakan “Lapo BRA”?

### 2. Fokus kualitas inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas melalui Layanan Pojok Braille:

#### a. *Tangibles*

- 1) Apakah sumber daya manusia dalam pelaksanaan “Lapo BRA” sudah memadai?
- 2) Bagaimana dengan sumber daya teknologi atau fasilitas?
- 3) Apakah macam-macam koleksi dan juga jumlah koleksi “Lapo BRA” sudah memadai?

#### b. *Reliability*

- 1) Apakah pustakawan memberikan informasi secara akurat dan jelas mengenai “Lapo BRA”?
- 2) Apakah pustakawan memberikan pelayanan pada “Lapo BRA” dengan baik?
- 3) Apakah “Lapo BRA” sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh sasaran inovasi?

**c. Responsiveness**

- 1) Bagaimana kesediaan pustakawan untuk membantu pemustaka?
- 2) Apakah dalam pelaksanaan “Lapo BRA” sudah cukup cepat?
- 3) Bagaimana dengan alur proses pemberian pelayanan, apakah berbelit-belit atau dirasa sudah cukup sederhana?

**d. Assurance**

- 1) Bagaimana sikap petugas “Lapo BRA” terhadap pemustaka?
- 2) Apakah sudah mampu memberikan kenyamanan terhadap pemustaka?
- 3) Apakah petugas bersikap ramah terhadap pemustaka?
- 4) Apakah pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya?
- 5) Apakah ruangan “Lapo BRA” sudah cukup membuat pemustaka merasa nyaman?

**e. Empathy**

- 1) Apakah “Lapo BRA” sudah mampu memenuhi keinginan dan juga kebutuhan pemustaka?
- 2) Apakah pustakawan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka?
- 3) Apakah pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pemustaka?

**3. Fokus Faktor-Faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui “Lapo BRA”****a. Kepemimpinan organisasi**

- 1) Apakah pemimpin dan gaya kepemimpinannya mempengaruhi inovasi dalam organisasi?
- 2) Bagaimana peran pemimpin dalam rangka inovasi pelayanan publik melalui “Lapo BRA”?
- 3) Apakah pemimpin menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi?
- 4) Apakah ada *political will* dari pemimpin dengan mengadakan arahan strategis berupa visi misi yang berkaitan dengan inovasi pada instansi?

**b. Budaya inovasi**

- 1) Apakah budaya inovasi berpengaruh terhadap adanya inovasi “Lapo BRA”?
- 2) Apakah terdapat budaya untuk selalu berinovasi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang?
- 3) Apakah terdapat kebiasaan untuk berinovasi, misalnya saja setiap satu tahun sekali setidaknya dapat membuat inovasi tertentu atau perubahan tertentu dalam organisasi?

**c. Kualitas pegawai**

- 1) Apakah kualitas pegawai mempengaruhi inovasi?
- 2) Apakah pegawai yang bertugas melaksanakan “Lapo BRA” sudah memiliki pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan?
- 3) Apakah ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kualitas pegawai agar pegawai selalu dapat mengikuti perkembangan dan juga meningkatkan *skill* pegawai?
- 4) Apakah ada upaya untuk meningkatkan kemampuan pegawai mungkin

dengan pemberian akses teknologi informasi agar pegawai dapat belajar dan mengetahui kondisi pengetahuan, teknologi, produk atau metode-metode terkini berkaitan dengan inovasi?

- 5) Apakah ada diskusi atau studi banding untuk meningkatkan inovasi dalam kaitannya dengan inovasi “Lapo BRA”?

**d. Tim kerja dan kemitraan**

- 1) Apakah ada tim khusus dalam inovasi “Lapo BRA” ini?
- 2) Apakah keberadaan tim kerja tersebut berpengaruh terhadap munculnya inovasi “Lapo BRA”?
- 3) Apakah sudah ada komitmen dan kesamaan tujuan diantara anggota tim dan juga seluruh pegawai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan melalui “Lapo BRA”?
- 4) Apakah tim kerja sudah merasa puas atas capaian inovasi “Lapo BRA”?
- 5) Bagaimana keberlanjutan tim tersebut?
- 6) Bagaimana tanggapan pegawai dengan adanya inovasi “Lapo BRA”?

**e. Kinerja inovasi**

- 1) Apakah keberadaan indikator kinerja inovasi mempengaruhi dalam pengembangan inovasi?
- 2) Bagaimana proses penyusunan inovasi “Lapo BRA”?
- 3) Bagaimana indikator atau cara untuk mengukur kinerja dari inovasi “Lapo BRA”?
- 4) Bagaimana pengaruh kinerja individu dalam kinerja inovasi secara keseluruhan?
- 5) Apakah ada indikator tertentu untuk mengukur kinerja individu terhadap inovasi?

**f. Jaringan inovasi**

- 1) Pihak-pihak mana sajakah yang terlibat dalam pengembangan inovasi “Lapo BRA”?
- 2) Apakah keberadaan pihak-pihak tersebut berpengaruh dalam pengembangan inovasi “Lapo BRA”?
- 3) Bagaimana peran dan pengaruh pihak-pihak tersebut dalam pengembangan “Lapo BRA”?
- 4) Apakah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap pengembangan inovasi “Lapo BRA”?