

INOVASI LAYANAN POJOK BRAILLE BAGI PENYANDANG TUNA NETRA

(Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Skripsi pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

SURYO DEWO RAHMADIANTO

NIM. 145030107111007



Dosen Pembimbing:

- 1. Niken Lastiti V.A., S.AP., M.AP**
- 2. Nurjati Widodo, S.AP, M.AP**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2017**

MOTTO

“Jangan Terlalu Sibuk Melihat Ke Atas Hingga Lupa Yang Di Bawah”

-Penulis-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

Disusun oleh : Suryo Dewo Rahmadianto

NIM : 145030107111007

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat :



Malang, 16 April 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Niken Lastiti V.A., S.AP., M.AP
NIP. 198102102005012002

Nurjati Widodo, S.AP., M.AP
NIP. 2012018301291001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

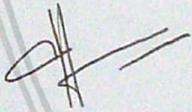
Hari : Kamis
Tanggal : 3 Mei 2018
Waktu : 11.00 – 12.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Suryo Dewo Rahmadianto
Judul : Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

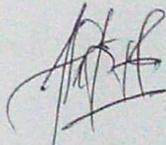
Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

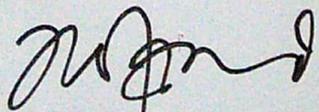
Anggota

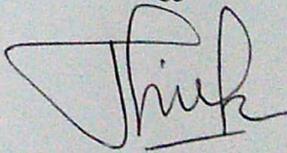

Niken Lastiti V.A., S.AP, M.AP
NIP. 198102102005012002


Nurjati Widodo, S.AP., M.AP
NIP. 2012018301291001

Anggota

Anggota


Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si
NIP. 19710505 199903 2 001


Ali Maskur, S.AP, M.AP, MA
NIP. 19860716 201404 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)”** ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 16 April 2018



Suryo Dewo Rahmadianto
145030107111007

Suryo Dewo Rahmadianto, 2018, **INOVASI LAYANAN POJOK BRAILLE BAGI PENYANDANG TUNA NETRA (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**. Niken Lastiti V.A., S.AP., M.AP dan Nurjati Widodo, S.AP, M.AP

RINGKASAN

Perubahan dalam kebutuhan publik terus berkembang dan meningkat sehingga membutuhkan sebuah inovasi yang dapat mengimbangnya. Inovasi pelayanan publik dapat menjadi sebuah langkah untuk terjadinya perubahan sebagai pendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kota Malang khususnya Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah berinovasi dengan menyediakan fasilitas kepada penyandang disabilitas, terkhusus untuk penyandang tuna netra. Tentu dengan adanya fasilitas ini, diharapkan dapat mampu merangkul semua warga Kota Malang tanpa memandang status sosial maupun kondisi fisik sekalipun. Layanan Pojok Braille adalah layanan bagi pemustaka difabel netra untuk mengakses bacaan guna meningkatkan minat baca dengan didukung dengan perangkat teknologi informasi serta penyatuan ruangan dengan ruang koleksi umum untuk mendukung persamaan dalam hal pelayanan dan percaya diri bagi difabel netra.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dibatasi oleh dua fokus penelitian, yaitu (1) Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra berdasarkan *best practices* dalam pelaksanaan *innovative governance* dan (2) Faktor pendukung dan penghambat inovasi layanan pojok braille bagi penyandang tuna netra. Penelitian ini berlokasi Kota Malang dengan situs penelitian di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Sumber data yang digunakan adalah sumber data utama/*primer* dan sumber data tambahan/*sekunder*. Pengumpulan data dilakukan melalui cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data Cresswell.

Berdasarkan pelaksanaan *innovative governance* terdapat *best practices* yang terdiri dari bentuk layanan, keelanjutan, evaluasi, potensi pengembangan atau penerapan program untuk daerah lain, dan dampak. Dipilih *best practices* ini untuk mewakili fokus pertama. *Best practices* ini untuk menilai inovasi layanan pojok braille bagi penyandang tuna netra. Sebagaimana dalam mengimplementasikan inovasi tersebut terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung dari inovasi layanan pojok braille adalah dukungan dari Walikota Malang melalui Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 dan petugas mendapatkan pelatihan. Sedangkan faktor penghambat adalah anggaran, transportasi, dan infrastruktur. Sehingga saran untuk faktor penghambat adalah Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang harus menggunakan anggaran secara efektif dan efisien, menyediakan transportasi antar jemput, dan membangun *guiding block*.

Kata kunci: Inovasi Layanan Pojok Braille, best practices, innovative governance

repository.ub.ac.id

Suryo Dewo Rahmadianto, 2018, **SERVICE CORNER FOR INNOVATION WITH BRAILLE BLIND (Studies in the Department of Public Library and Regional Archives Malang)**. Niken Lastiti V.A., S.AP., M.AP dan Nurjati Widodo, S.AP, M.AP

SUMMARY

Changes in the constantly evolving needs and increasing public and thus require an innovation that can keep up. Innovation of public service can be a step for change as the driving speed improvements in the quality of public services. Based on this, the Government, especially the Office of Malang City Public Library and Regional Archives innovate by providing facilities to persons with disabilities, especially those with visual impairment. Of course with this facility, expected to be able to embrace all citizens of Malang regardless of social status or physical condition though. Corner service is a service for pemustaka Braille visual disabilities to access the reading to improve reading interest, supported by information technology devices as well as the unification of the room with a common collection chamber to support equality in terms of services for the disabled and blind confidence.

The method used in this research is descriptive research with a qualitative approach. This study is limited by two research focus, namely (1) Innovation Corner Service Braille For Blind Persons based on *best practices* in the implementation of *innovative governance* and (2) supporting and inhibiting factors corner service innovation braille for blind persons. This study is located in Malang with research sites in the Office of the Public Library and Regional Archives Malang. The data used is primary data source / *primary* and additional data sources / *secondary*. Data collected through observation, interviews, and documentation. Dgunakan data analysis in this study is an analysis of data Cresswell.

Based on the implementation of *innovative governance*, there are *best practices* that consist of a form of service, *keerlanjutan*, evaluation, potential for development or implementation of the program to other regions, and impact. These *best practices* selected to represent the first focus. These *best practices* to assess the corner service innovation braille for blind persons. As in implementing these innovations are enabling and inhibiting factors. Factors supporting the braille corner of innovative services is the support of the Mayor of Malang through Malang City Regional Regulation No. 2 of 2014 and officer training. While the inhibiting factor is the budget, transportation, and infrastructure. So the advice for inhibiting factor is the Office of the Public Library and Regional Archives Malang must use the budget effectively and efficiently, providing shuttle transportasi, and establish *guiding block*.

Keywords: Service Innovation Corner Braille, best practices, innovative governance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bu Niken Lastiti V.A., S.AP., M.AP selaku Ketua Komisi Pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan bagi penulis.

5. Bapak Nurjati Widodo, S.AP, M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing yang juga dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan saran yang membangun bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Keluarga besar Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang khususnya pada Seksi Pelayanan dan Otomasi Perpustakaan yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
8. Teman-teman penulis Faris, Ryan, Bagus Yudha, Della, Sabikha, Selvi, Ana, Septyan, Danang, Offend, Bayu, Fakhri, Seha, Yusuf, Shoofia, Afif, Dona yang memberikan dukungan dan semangat selama penulis menyelesaikan skripsi ini dan ikut mengerjakan skripsi bersama.
9. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 16 April 2018

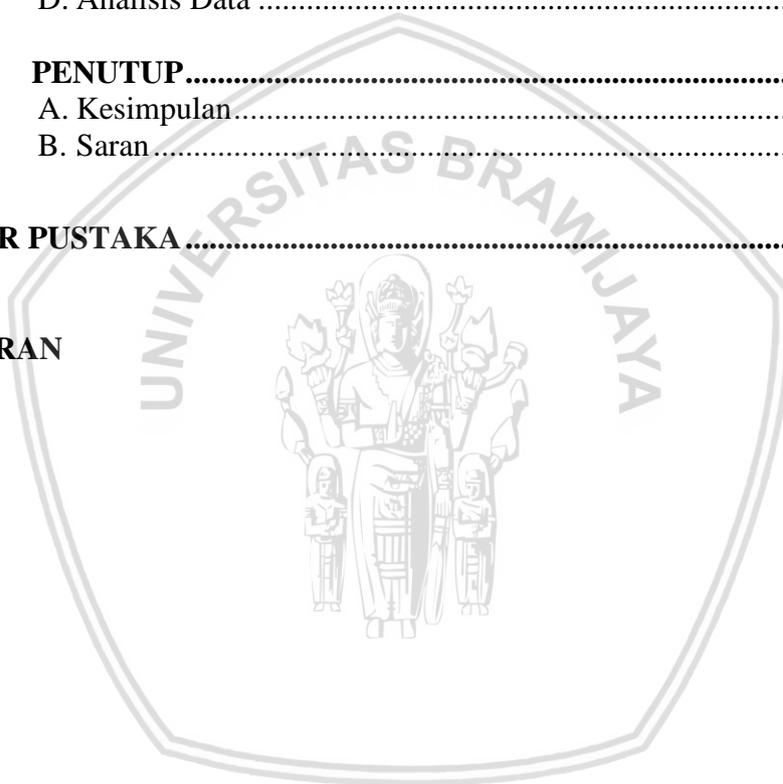
Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Konsep Administrasi	14
1. Definisi Administrasi.....	14
2. Definisi Administrasi Publik	15
3. Paradigma Administrasi Publik	17
B. Konsep Pelayanan Publik	21
1. Definisi Pelayanan Publik.....	21
2. Standar Pelayanan Publik	24
C. Konsep Inovasi Layanan Publik.....	26
1. Definisi Inovasi Layanan Publik	26
2. Jenis Inovasi layanan Publik.....	30
3. Konsep Innovative Governance.....	32
D. Penyandang Disabilitas Tuna Netra	38
1. Definisi Tuna Netra	38
2. Klasifikasi Disabilitas Tuna Netra.....	39
3. Etiologi Disabilitas Tuna Netra	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Fokus Penelitian	43
C. Lokasi dan Situs Penelitian	45

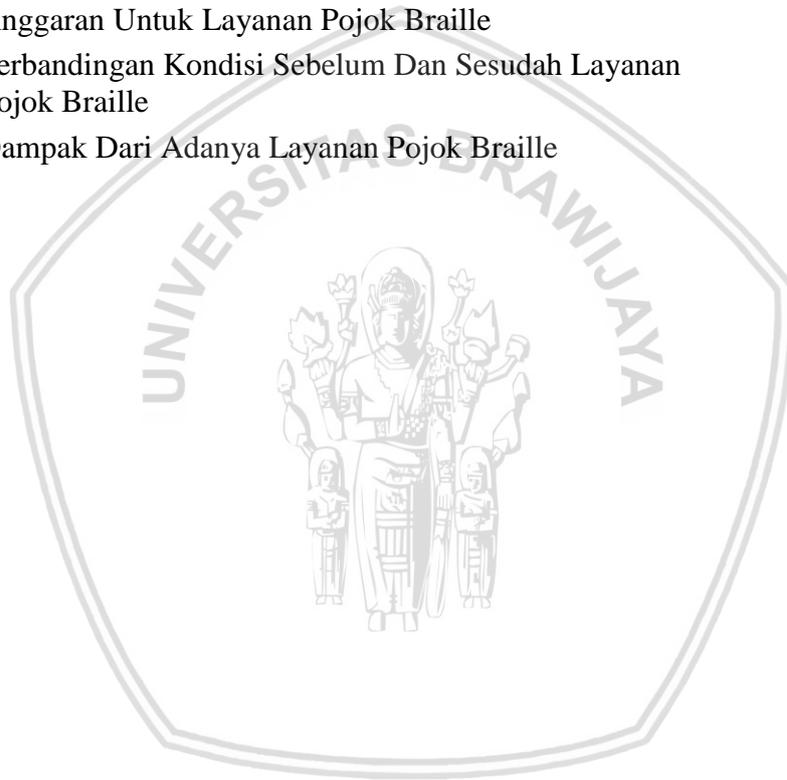


	D. Sumber Data	45
	E. Teknik Pengumpulan Data	47
	F. Instrumen Penelitian	49
	G. Metode Analisis	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
	A. Gambaran Umum Kota Malang	54
	B. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	59
	C. Penyajian Data	67
	D. Analisis Data	99
BAB V	PENUTUP.....	121
	A. Kesimpulan	121
	B. Saran	123
	DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN		



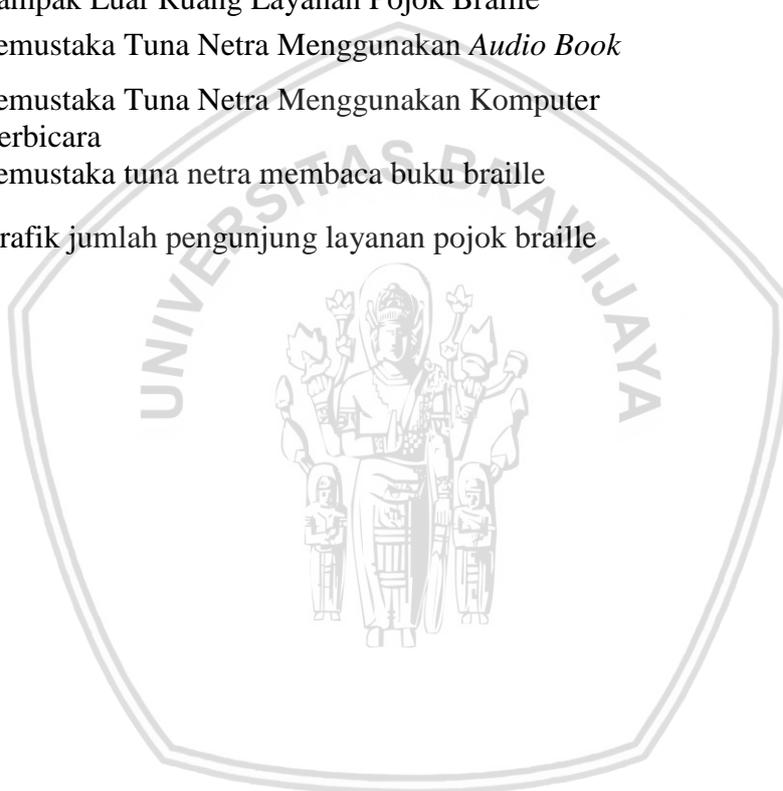
DAFTAR TABEL

NO	Judul	Halaman
1.	Jumlah Penyandang Disabilitas Kota Malang Tahun 2016	56
2.	Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Tahun 2017	60
3.	Jumlah Koleksi Umum Layanan Pojok Braille	72
4.	Fasilitas Layanan Pojok Braille	73
5.	Anggaran Untuk Layanan Pojok Braille	78
6.	Perbandingan Kondisi Sebelum Dan Sesudah Layanan Pojok Braille	90
7.	Dampak Dari Adanya Layanan Pojok Braille	92



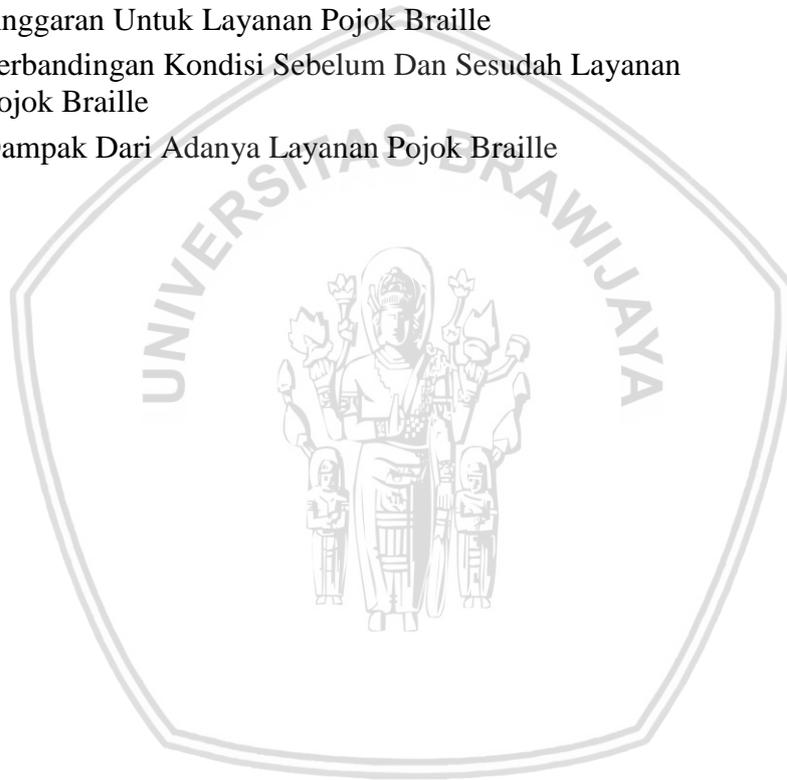
DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif (John W. Cresswell)	51
2.	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	61
3.	Ruang Layanan Pojok Braille	64
4.	Tampak Luar Ruang Layanan Pojok Braille	64
5.	Pemustaka Tuna Netra Menggunakan <i>Audio Book</i>	69
6.	Pemustaka Tuna Netra Menggunakan Komputer Berbicara	70
7.	Pemustaka tuna netra membaca buku braille	71
8.	Grafik jumlah pengunjung layanan pojok braille	85



DAFTAR TABEL

NO	Judul	Halaman
1.	Jumlah Penyandang Disabilitas Kota Malang Tahun 2016	56
2.	Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Tahun 2017	60
3.	Jumlah Koleksi Umum Layanan Pojok Braille	72
4.	Fasilitas Layanan Pojok Braille	73
5.	Anggaran Untuk Layanan Pojok Braille	78
6.	Perbandingan Kondisi Sebelum Dan Sesudah Layanan Pojok Braille	90
7.	Dampak Dari Adanya Layanan Pojok Braille	92



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif (John W. Cresswell	51
2.	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	61
3.	Ruang Layanan Pojok Braille	64
4.	Tampak Luar Ruang Layanan Pojok Braille	64
5.	Pemustaka Tuna Netra Menggunakan <i>Audio Book</i>	69
6.	Pemustaka Tuna Netra Menggunakan Komputer Berbicara	70
7.	Pemustaka tuna netra membaca buku braille	71
8.	Grafik jumlah pengunjung layanan pojok braille	85



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan masyarakat merupakan permasalahan yang sangat umum dihadapi oleh negara berkembang, termasuk di beberapa daerah Indonesia. Terutama dalam bidang pendidikan, hal tersebut disebabkan adanya hubungan antara pendidikan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Sagir dalam Tarigan, (2006:22) dimana sumber daya manusia mampu meningkatkan kualitas hidupnya melalui suatu proses pendidikan, latihan, dan pengembangan yang akan menjamin produktivitas kerja yang semakin meningkat. Sehingga akhirnya menjamin pula pendapatan yang cukup dan kesejahteraan hidupnya yang semakin meningkat.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah dinyatakan :

Bahwa kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Tertulis pada Renstra Kemendikbud 2015 bahwa pembangunan pendidikan dan kebudayaan juga merupakan pelaksanaan amanat konstitusi yang secara lugas dinyatakan pada Pasal 28c, ayat (1), UUD 1945 yang berbunyi :

Bahwa setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh

manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia.

Perihal pembangunan pendidikan jangka panjang telah berfokus pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025. Mengacu pada Rencana Pembangunan Pendidikan Nasional Jangka Panjang (RPPJPN) 2005-2025 yang ada pada RPJPN di atas terdapat tiga periode yang menjadi langkah dalam pembangunan pendidikan. Periode pertama dalam RPPJPN dalam pembangunan pendidikan, yaitu berfokus pada peningkatan kapasitas satuan pendidikan sebagai penyelenggara pendidikan dalam memperluas layanan dan meningkatkan sebuah modernisasi penyelenggaraan proses pembelajaran. Kemudian dalam periode kedua, pemerintah mendorong penguatan pada sektor pelayanan sehingga pendidikan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Periode terakhir yaitu pembangunan pendidikan saat ini direncanakan sebagai tahap pendidikan yang menyiapkan manusia Indonesia untuk memiliki daya saing regional.

Menurut unsur yuridis yang telah disebutkan di atas, pembangunan pendidikan tidak bisa jauh dari kata keadilan dan harus dapat dirasakan semua lapisan masyarakat. Sebab pendidikan merupakan salah satu produk bentuk pelayanan publik dari pemerintah untuk masyarakat. Salah satu masyarakat yang sering terlupakan dalam merasakan pelayanan pendidikan adalah kaum disabilitas terutama kaum penyandang tuna netra. Indonesia sendiri pada tahun 2016 seperti yang ditulis oleh Susanto (2016) disebutkan bahwa terdapat 3,75 juta penyandang tuna netra di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik disebutkan bahwa sekitar 40% dari 3,75 juta penyandang tuna netra di Indonesia adalah anak-

anak usia sekolah. Rata-rata dari mereka adalah anak putus sekolah atau sama sekali tidak pernah mengenyam pendidikan lantaran keterbatasan akses.

Pelayanan pendidikan merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap individu. Masyarakat memerlukan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Namun, dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk mengatasi permasalahan sistem pendidikan di Indonesia masih belum terlaksana dengan optimal dan merata. Hal tersebut dapat dilihat dari fasilitas yang kurang memadai, tidak adanya kesamaan hak, dan akses untuk beberapa masyarakat yang berkebutuhan khusus. Hal ini juga dapat dilihat pada Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2004/2005, dimana jumlah anak berkubuthan khusus sekitar 1,5 juta orang lebih tetapi yang mendapat pelayanan pendidikan khusus baru sekitar 60.000 anak atau sekitar 4%.

Saat ini, zaman berkembang dengan begitu pesat sehingga mengharuskan semua instansi, lembaga, dinas atau sektor publik menuju perubahan-perubahan terhadap penyelesaian tentang variatifnya permasalahan dan cara sektor publik dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat agar dapat tercapainya kemajuan daerah. Hal ini sesuai dengan peraturan yang berlaku tentang pelayanan publik, yaitu Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuh kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Penyelenggara Pelayanan Publik yang dimaksud adalah pemerintah, sehingga pemerintah harus benar-benar melaksanakan pelayanan publik yang baik agar dapat memperkuat demokrasi, pemenuhan hak asasi manusia, dan yang paling penting yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Negara atau pemerintah memiliki kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi warga negara agar dapat memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan yang diamanatkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Terutama hal yang paling penting bagi negara adalah membangun kepercayaan pada masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan. Usaha dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada negara sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka dibutuhkan adanya inovasi agar program-program yang akan dijalankan terlaksana sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Seperti halnya inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang yang dulu harus mengurus ke Kantor Kabupaten dahulu, sekarang dengan inovasi PATEN maka cukup mengurus di Kantor Kecamatan. Sehingga inovasi benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat dan pemerintah.

Inovasi merupakan sebuah kebutuhan saat ini dalam tubuh pemerintahan dan juga dianggap penting sebab inovasi dapat menjadi indikator sukses tidaknya sebuah pemerintahan terutama bila dikaitkan dengan kecepatan dan kompleksitas perubahan menurut Sangkala (2013). Istilah inovasi dalam sektor publik masih dapat dibilang baru sebab inovasi sejatinya merupakan penerapan pada sektor swasta dan juga dalam penerapan parameter penilaian antara sektor publik dan

bisnis sangatlah berbeda. Inovasi sangat dekat dengan adanya perubahan, dan jika berbicara tentang perubahan pastinya susah untuk diterapkan pada individu maupun organisasi. Terlebih lagi menerapkan perubahan berwujud inovasi pada tubuh pemerintahan baik itu pusat maupun daerah pasti tidak akan mudah dan mengalami permasalahan.

Menurut Koch dalam Sangkala (2013 : 26) menyebutkan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Pun halnya dengan pendapat UN dalam Sangkala (2013 : 26) bahwa inovasi adalah satu ide kreatif di mana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah. Sesuai dengan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menyebutkan inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Sehingga inovasi pelayanan publik dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan masyarakat

Tentu dengan adanya inovasi pelayanan publik maka masyarakat ditunjukkan bahwa pelayanan publik mulai bersikap responsif kepada masyarakat. Ditunjukkannya inovasi pelayanan publik PATEN yang diterapkan di Kabupaten Malang yang berlandaskan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan adanya penemuan baru, tetapi bisa jadi sebuah pendekatan baru yang bersifat kontekstual. Sesuai dengan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi

Pelayanan Publik, kontekstual berarti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada

Perubahan dalam kebutuhan publik terus berkembang dan meningkat sehingga membutuhkan sebuah inovasi yang dapat mengimbangnya. Inovasi pelayanan publik dapat menjadi sebuah langkah untuk terjadinya perubahan sebagai pendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, untuk merangsang terciptanya sebuah inovasi maka harus didukung dengan kesadaran masyarakat dan pemerintah mengenai pentingnya inovasi dalam sektor publik, sampai pemerintah pusat mengeluarkan peraturan agar Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk membuat sebuah inovasi dengan melalui gerakan *one agency one innovation*. Melalui gerakan tersebut, maka akan berguna untuk mempercepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dan juga dapat pula untuk mengatasi permasalahan yang dimiliki pada seluruh instansi di Indonesia.

Gerakan *one agency one innovation* tersebut didukung pula dengan adanya kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dalam lingkup Kementerian/Lembaga dan Pemerintahan Daerah. Pada dasarnya memang dalam tubuh pemerintahan masih membutuhkan perubahan. Hal ini sesuai dengan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa dalam rangka pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi, diperlukan

percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Disebutkan pula pada Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, tumbuhnya sebuah pelayanan publik yang berinovatif tentu membutuhkan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang menjadi pendorong agar inovasi tersebut bisa terus tumbuh dan berkembang. Tentu dengan adanya kompetisi inovasi tersebut dapat menjadikan pintu dan dorongan untuk setiap instansi dalam mengatasi permasalahan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Menurut UU Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 27 disebutkan bahwa:

Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib melauan perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi tentang pelaksanaan Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 40 juga menyebutkan bahwa:

Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan/atau memfasilitasi pendidikan untuk Penyandang Disabilitas di setiap jalur, jenis, dan jenjang pendidikan sesuai dengan kewenangan.

Selaras dengan Pasal 40, pada pasal 41 dijelaskan:

Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memfasilitasi Penyandang Disabilitas untuk mempelajari keterampilan dasar yang dibutuhkan untuk ekmandirian dan partisipasi penuh dalam menempuh pendidikan dan pengembangan sosial.

Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kota Malang khususnya Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah berinovasi dengan menyediakan fasilitas

kepada penyandang disabilitas, terkhusus untuk penyandang tuna netra. Melalui data observasi saat prariset, Pemerintah Kota Malang terus berbenah dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada semua masyarakat terutama masyarakat Kota Malang. Sehingga Pemerintah Kota Malang berharap lewat fasilitas yang disediakan tersebut, justru membuat minat baca bagi penyandang tuna netra semakin bertambah. Sebab harapan Pemerintah Kota Malang dalam menciptakan inovasi ini adalah agar tidak ada hambatan dan halangan bagi warga yang ingin maju, termasuk bagi warga penyandang tuna netra maupun disabilitas lainnya untuk mendapatkan layanan pustaka. Nama fasilitas yang diberikan Pemerintah Kota Malang adalah Layanan Pojok Braille yang kemudian disingkat menjadi LapoBra.

Tentu dengan adanya fasilitas ini, diharapkan dapat mampu merangkul semua warga Kota Malang tanpa memandang status sosial maupun kondisi fisik sekalipun. Bagian Pemerintah Kota Malang yang menjadi penanggung jawab inovasi ini adalah Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat sangat kreatif dalam menciptakan sebuah inovasi. Mereka tahu tentang apa yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Malang dan melalui inovasi ini, mereka mendapatkan beberapa penghargaan sehingga menjadi pemicu semangat agar lebih meningkatkan kualitas Pelayanan Publik kepada seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan umum ini dibuka pada tanggal 22 Mei 1972 yang kemudian menghasilkan SK Walikota tanggal 27 April 1972 No. 22/U/1972 tentang Pembentukan Dewan Perpustakaan yang terdiri dari 10 orang. Kemudian SK

tersebut menjadi cikal bakal adanya Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang saat ini ada.

Layanan Pojok Braille adalah layanan bagi pemustaka difabel netra untuk mengakses bacaan guna meningkatkan minat baca dengan didukung dengan perangkat teknologi informasi serta penyatuan ruangan dengan ruang koleksi umum untuk mendukung persamaan dalam hal pelayanan dan percaya diri bagi difabel netra. Layanan Pojok Braille ini dapat dinikmati setiap hari pada pukul 09.00 sampai 18.00. Pada Layanan Pojok Braille ini juga terdapat beberapa fasilitas yang tidak kalah dari koleksi umum, adapun beberapa fasilitas tersebut adalah pendamping atau pemandu, penjelasan koleksi Braille, buku bersuara, komputer bersuara, koleksi Braille, orientasi atau pengenalan lingkungan perpustakaan, dan akses internet. Layanan ini terbuka untuk semua pemustaka difabel netra dan layanan ini tidak dipungut biaya apapun alias gratis. Sebab Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam mengeluarkan inovasi ini memiliki motto difabel netra bukan halangan untuk maju dan berprestasi.

Seperti yang ditulis oleh Bidang Informasi Publik Pemkot Malang (2017) menyebutkan bahwa Inovasi Layanan Pojok Braille menerima penghargaan dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai salah satu peraih 'Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2017'. Sebagaimana diberitakan sebelumnya, Layanan Pojok Braille yang akrab disingkat LapoBRA di Perpustakaan mampu menjadi salah satu nominasi dan masuk dalam Top 99 Inovasi Layana Publik dalam sebuah kompetisi yang digelar oleh KemanPAN dan

RB. Layanan Pojok Braille dirintis sejak awal tahun 2015. Rintisan ini, bekerjasama dengan BPBI Abiyoso - Cimahi dan UPT Tunanetra Janti sebagai rekan berbagi informasi dan pengetahuan tentang tuna netra. Akhirnya diresmikan langsung Walikota pada 22 Mei 2015, sehingga kini hampir 2 tahun usia Layanan Pojok Braille di Perpustakaan Umum Kota Malang.

Hal simpel tapi sangat berarti, mungkin inilah pernyataan yang cocok untuk program ini. Sebab lewat inovasi ini, Pemerintah Kota Malang sudah mulai merangkul semua masyarakat tanpa melihat kondisi fisik seseorang khususnya difabel netra ini. Sehingga berdasarkan pemaparan di atas, penulis menyusun skripsi dengan judul **“Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah inovasi layanan pojok braille bagi penyandang tuna netra?
2. Apakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat inovasi layanan pojok braille bagi penyandang tuna netra?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan guna mendeskripsikan dan menganalisa mengenai:

1. Menilai Inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang;

2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Inovasi Layanan Pojok Braille di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara akademik maupun praktis:

1. Kontribusi Akademik

- a. Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran dalam mengetahui Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi wacana dan rujukan bagi penelitian selanjutnya mengenai Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra di dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang

2. Kontribusi Praktis

- a. Sebagai bahan untuk mengembangkan keberlanjutan dari Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang;
- b. Sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam upaya untuk memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi, maka penulis menyertakan sistematika pembahasan agar terdapat susunan yang logis dan sistematis. Maka penulis dalam penelitian ini mengacu pada sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan mengenai latar belakang penelitian yaitu Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang. Dalam bab ini juga memaparkan rumusan masalah sebagai batasan penelitian, kemudian penjelasan terkait tujuan penelitian, kontribusi penelitian baik secara akademis maupun praktis, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini merupakan paparan dan uraian teori sebagai landasan yang digunakan peneliti untuk menyusun penelitian ini. Teori atau konsep yang dipaparkan dalam bab ini juga dapat digunakan sebagai instrumen analisis data yang telah didapat oleh peneliti di lapangan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian apa yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Metode penelitian ini terdiri dari : jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian beserta alasannya, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data-data hasil penelitian yang menyangkut gambaran umum obyek penelitian dan pembahasan yang disusun menurut keperluan penelitian dan diinterpretasikan sesuai dengan judul penelitian yaitu Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra.

BAB V PENTUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang merupakan garis besar dari hasil penelitian dan pembahasan, dan saran yang merupakan rekomendasi penulis atas kelemahan dan kekurangan dari penelitian yang dilakukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi

Kata “administrasi” yang ada di Indonesia berasal dari kata latin *administrare* yang memiliki arti “*ad* = pada, *ministrare* = melayani”. Dengan demikian dengan melihat asal muasal kata administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Selain berasal dari Bahasa latin, administrasi juga berasal dari Bahasa Inggris “*administration*” (*to administer*). Kata *to administer* dapat berarti juga *to manage* atau mengelola dan *to direct* atau menggerakkan. Ini berarti administrasi merupakan kegiatan mengelola atau menggerakkan. Kata “administrasi” juga berasal dari Bahasa Belanda yaitu *administratie* yang memiliki arti mencakup tata usaha, manajemen organisasi, dan manajemen sumberdaya. Sehingga dari Bahasa Belanda, kata administrasi diartikan kegiatan penatausahaan dan manajemen.

Secara konseptual administrasi merupakan sarana untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui usaha kelompok. Sebagai suatu konsep administrasi adalah *Universal Application*. Administrasi ada bersamaan dengan munculnya *human race* dan akan terus dipakai selama manusia masih hidup. Administrasi harus ada atau unsur utama setiap usaha kelompok dan menandai setiap usaha pencapaian tujuan secara kolektif. Meskipun kata administrasi memiliki bentuk yang berbeda, namun memiliki kesamaan dalam hal substansial.

Unsur-unsur administrasi pasti ada meskipun berada pada masyarakat primitive dan akan berkembang bersama perubahan era yang semakin maju dan kompleksnya masyarakat.

Administrasi ada karena memang sejatinya manusia itu membutuhkan kerja sama. Manusia menyadari bahwa dengan melakukan kerja sama maka dia memperoleh sesuatu yang tak dapat dilakukan seorang diri. Administrasi adalah sebuah alat dan bukan merupakan tujuan. Oleh sebab itu maka tujuan akhir administrasi tidak berbeda dengan tujuan akhir organisasi. Administrasi diciptakan untuk melayani organisasi dan keberadaannya tidak untuk keperluan lain. Sehingga agar tercapainya tujuan organisasi, administrasi dituntut untuk dapat dengan baik menetapkan tujuan jangka pendek maupun jangka menengah. Termasuk juga meliputi keteraturan aktivitas yang dilaksanakan, penyediaan dan penggunaan sumber manusiawi dan material secara bijaksana, pengurangan pemborosan dan inefisiensi, ekonomis di dalam operasi, kesejahteraan pegawai, kepuasan langganan, pemecahan masalah secara cepat dan lain-lain. Administrasi yang efisien secara nyata memberikan andil yang sangat besar bagi suksesnya suatu organisasi dan akhirnya akan mengarah pada kemakmuran masyarakat.

2. Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan hasil terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *public administration* yang diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan. Menurut Nicholas Henry dalam (Indradi, 2010 : 116) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman

terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Tugas administrasi publik adalah memberikan pelayanan publik yang baik terhadap kepentingan masyarakat. Memasuki lingkup penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, administrasi publik banyak memainkan sejumlah peran penting, salah satunya adalah dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk mewujudkan salah satu tujuan utama dalam membangun kesejahteraan masyarakat.

Kajian dalam administrasi publik sekarang ini sudah mencakup hal-hal penting dalam kehidupan masyarakat ini. Ilmu administrasi publik secara sensitif harus mampu menanggapi isu-isu pokok dalam masyarakat dan mampu memformulasikan ke dalam suatu rumusan kebijakan, serta harus dapat mengimplementasikan kebijakan yang telah diformulasikan. Tentu dalam mengikuti perkembangan saat ini, masyarakat pun ikut berkembang dan semakin kompleks. Sehingga menyebabkan bentuk dan volume administrai publik semakin rumit.

Dari penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa administrasi publik tidak bisa jauh dari namanya kebijakan publik dan pelayanan publik. Administrasi publik bisa artikan adalah sebuah proses yang dilakukan oleh organisasi dalam membuat kebijakan publik agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik. Dimaksudkan dalam penelitian ini, pelayanan publik adalah agar semua

masyarakat dapat memanfaatkan perpustakaan kota dengan baik dan mendapat kesempatan yang sama untuk belajar tanpa memandang status sosial maupun kondisi fisik tertentu sehingga dapat menjamin kualitas pelayanan publik yang diberikan yang kemudian berdampak bagi kesejahteraan masyarakat.

3. Paradigma Administrasi Publik

Sejarah perkembangan administrasi publik pernah mengalami krisis definisi, sehingga menurut Nicholas Henry lebih baik memahami administrasi publik lewat paradigma. Paradigma dalam administrasi publik sangat bermanfaat, karena seseorang dapat mengetahui tempat di mana bidang administrasi publik dipahami sekarang. Maka dari itu berikut beberapa paradigma dalam administrasi publik.

a. Paradigma 1 : Dikotomi Politik dan Administrasi (1900 – 1926)

Menurut Frank J. Goodnow dan Lenald D. White dalam bukunya *Politics and Administration* dalam (Proceedings International Conference On Islam, Politics, Laws And Social Sciences, 2013 : 5) berpendapat bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang berbeda satu sama lain. Dua fungsi yang dimaksud adalah politik dan administrasi sebagaimana yang ada pada tulisan judul bukunya. Politik yang dimaksud haruslah melakukan kebijaksanaan-kebijaksanaan sedangkan untuk administrasi diartikan sebagai hal yang harus berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan. Penekanan pada paradigma 1 ini adalah pada *locus*, yang berarti mempermasalahkan di mana tempat administrasi seharusnya berada, sehingga administrasi negara berpusat pada birokrasi pemerintahan.

Administrasi negara mendapat perhatian dari berbagai kalangan yang menghasilkan sebuah gerakan yang bernama “gerakan pelayanan masyarakat umum (*public service movement*)”. Sehingga administrasi negara mendapatkan legitimasi akademis di tahun 1920-an. Pada tahun 1926 administrasi negara semakin dikenalkan ke masyarakat melalui buku karya Leonald White dengan judul “*Introduction to the Study of Public Administration*”. Dalam buku tersebut,

Jadi dalam paradigma pertama ini, menghasilkan pemahaman atas dikotomi politik dan administrasi. Sehingga terdapat pembagian daerah analisa antara administrasi negara dengan ilmu politik selama masa orientasi lokus tersebut.

b. Paradigma 2 : Prinsip – prinsip Administrasi (1927 – 1937)

Pada tahun 1927, W.F. Willoughby membuat buku yang berjudul “*Principles of Public Administration*”. Buku ini juga membahas secara mendalam tentang administrasi negara dan juga menjadi buku kedua yang membahas administrasi negara setelah buku Leonald D. White. Menurut Willoughby dalam bukunya menjelaskan bahwa prinsip-prinsip yang dimaksudkan dapat memberikan indikasi terhadap perkembangan ilmu administrasi negara dan juga menunjukkan bahwa prinsip tersebut dapat dipelajari. Sehingga para administrator dapat menjadi cakap dan ahli jika dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip administrasi negara.

Prinsip-prinsip administrasi negara yang dimaksudkan adalah adanya suatu kenyataan bahwa administrasi negara bisa terjadi pada semua tatanan

administrasi tanpa memperdulikan kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi. Prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan dan diikuti di bidang apapun tanpa terkecuali. Maksudnya adalah prinsip-prinsip administrasi tersebut dapat digunakan di negara-negara yang berbeda kebudayaan, lingkungan, fungsi, misi, dan kerangka institusi.

Prinsip administrasi ini bertahan sampai tahun 1937 dan di tahun itu pula merupakan puncak akhir dari fase paradigma kedua. Menurut Luther H. Gulick dan Lyndall Urwick dalam (Proceedings International Conference On Islam, Politics, Laws And Social Sciences, 2013 : 7) menyebutkan prinsip merupakan aset penting karena dapat menjadi sebuah ilmu. Bahwa pada paradigma kedua ini lebih menekankan fokus daripada lokus. Begitu pula prinsip administrasi yang terkenal dari Gulick dan Urwick adalah POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*).

c. Paradigma 3 : Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950 – 1970)

Setelah banyak menerima kritikan pada konsepsi administrasi negara, akhirnya bidang administrasi negara melakukan sebuah lompatan ke belakang dengan menemui ilmu politik. Hasil dari menemui ilmu politik adalah perubahan dan pembaharuan definisi *locusnya* yakni *birokrasi pemerintahan*, dan kurang menekankan pada fokus. Penekanan pada paradigma ketiga ini, lebih kepada usaha dalam menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dengan ilmu politik.

Namun dalam usaha melakukan hubungan kembali ke ilmu politik, justru administrasi negara sudah dilupakan oleh ilmu politik. Pada tahun 1962,

administrasi negara bukan lagi bagian dari ilmu politik. Sehingga muncul dua perkembangan baru yang patut diketahui, yaitu pertama, tumbuhnya penggunaan studi kasus sebagai suatu sarana yang bersifat epistemologis. Kedua, timbulnya studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai salah satu bagian dari administrasi negara.

d. Paradigma 4 : Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956–1970)

Paradigma keempat ini terjadi pada tahun yang sama dengan paradigma ketiga. Hal ini disebabkan karena sarjana-sarjana administrasi negara dianggap sebagai warga negara kelas dua dari ilmu politik. Sehingga mereka mencari jalan keluar dengan menghasilkan kembali pada administrasi negara sebagai ilmu administrasi. Paradigma keempat ini lebih menekankan pada fokus daripada lokus, sehingga ilmu ini terdapat teori organisasi dan juga ilmu manajemen.

Ilmu administrasi di sini menawarkan teknik-teknik dan bahkan memerlukan keahlian dan spesialisasi. Juga sejumlah usaha-usaha pengembangan, terutama diperoleh dari pengaruh fakultas administrasi perusahaan dapat mempercepat proses mencari alternatif paradigma ilmu administrasi. Mengikuti perjalanan paradigma keempat, terdapat beberapa masalah seperti salah satunya adalah fokus tunggal telah dipilih oleh administrasi negara yakni ilmu administrasi, apakah ia masih berhak berbicara tentang negara dalam administrasi tersebut?

e. Paradigma 5 : Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970)

Setelah terjadi beberapa perubahan hingga menghasilkan paradigma kelima, ada pembaharuan yang valid. Oleh sebab itu, pembaharuan yang terdapat pada paradigma kelima adalah lokus dari administrasi negara tidak semata-mata pada ilmu murni administrasi, melainkan pada teori organisasi. Selibuhnya, ilmu administrasi negara lebih memperhatikan kepada wilayah ilmu kebijakan, politik ekonomi, proses pembuatan kebijakan pemerintah dan analisisnya, dan cara-cara pengukuran dari hasil-hasil kebijakan yang telah dibuat.

Beberapa saat kemudian, ilmu administrasi negara mulai menampakkan warna sesungguhnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan mulai munculnya beberapa departemen, fakultas, dan akademi baru administrasi negara dan *public affairs*. Selain hal tersebut, dalam usaha memunculkan warnanya sendiri terbentuklah asosiasi nasional dari fakultas-fakultas tersebut, dengan nama *The National Association of School of Public Affairs and Administration*.

Berdasarkan pemaparan konsep administrasi publik di atas, penulis berpendapat bahwa perlunya teori administrasi publik dipakai pada penelitian ini. Sebab, administrasi publik dapat menjadi induk dari sebuah implementasi pemerintahan. Hal ini disebabkan oleh administrasi publik sendiri yang berarti sebuah kerjasama secara rasional dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang direncanakan dengan mengimplementasikan administrasi publik dengan baik.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, akan tetapi masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian secara komprehensif. Sehingga dikarenakan Ilmu Administrasi Publik mencakup kehidupan mendasar masyarakat, maka sebab itu pelayanan publik juga tidak dapat jauh dari kehidupan masyarakat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik, dan perkembangan manusia pula yang akan menuntut perkembangan pada pelayanan publik.

Masyarakat setiap waktu akan terus selalu menuntut adanya pemberian pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi, meskipun tidak selalu sesuai dengan kenyataannya. Kecenderungan yang membuat pelayanan publik terkesan tidak “menyenangkan” bagi masyarakat adalah para birokrat masih memandang atau memosisikan masyarakat sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas maka mengacu pada pendapat Osborne dan Plastrik dalam Lijan Poltak S. dkk, (2016 : 4) yang mencirikan pemerintahan (birokrat) yang dimiliki masyarakat, yakni pemerintahan yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi.

Pemerintahan milik masyarakat akan terjadi apabila para birokrat minimal memahami definisi dari pelayanan publik. Pelayanan publik dapat ditelaah melalui kata demi kata. Menurut Kohler dalam Sampara Lukman dalam Lijan Poltak S. dkk, (2016 : 4) menyebutkan pelayanan adalah suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya juga senada dengan Kohler, Sampara dalam Lijan Poltak S. dkk, (2016 : 5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah kata publik sendiri berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Inu dkk dalam Lijan Poltak S. dkk, (2016 : 5) mendefinisikan publik sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh sebab itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Lijan Poltak S. dkk, 2016).

Pelayanan publik menurut SK Men Pan No : 63/kep/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi ini juga sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di mana pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir b menyatakan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik harus mendapatkan perhatian lebih dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat. Landasan atas pelaksanaan pelayanan publik atas hak-hak sosial dasar diatur dalam ketentuan Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Sehingga hakekat dari pelayanan publik itu sendiri antara lain:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik dapat dijadikan sebuah acuan untuk menilai apakah pelayanan publik tersebut sudah dapat dinilai sebagai pelayanan publik

yang optimal. Juga senada dengan Permenpan dan RB No. 15 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Hal ini memang menjadi dasar pelayanan publik, karena pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat menurut Lijan Poltak Sinambela dalam Samodra Wibawa, (2009 : 144).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah ditegaskan bahwa secara normatif bagi setiap penyelenggara pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun pusat agar menyusun standar pelayanan publik. Tentu dengan adanya standar pelayanan publik, diharapkan dapat memenuhi dari tujuan dan sasaran standar pelayanan publik. Hal ini didasarkan pada Permenpan dan RB No. 15 Tahun 2014. Adapun dalam peraturan tersebut dijelaskan tujuan dari Pedoman Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Sehingga memiliki sasaran agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

Terdapat hal-hal yang harus diterapkan atau diikuti dalam standar pelayanan. Hal ini sesuai dengan Permenpan dan RB No. 15 Tahun 2014 dalam Deddy Mulyadi, dkk (2016 : 197) menyebutkan bahwa dalam penyusunan,

penetapan, dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip, sebagai berikut:

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
- b. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat;
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat tanpa memandang status ekonomi maupun jarak lokasi geografis.

C. Konsep Inovasi Layanan Publik

1. Definisi Inovasi Layanan Publik

Inovasi merupakan sebuah kebutuhan saat ini dalam tubuh pemerintahan dan juga dianggap penting sebab inovasi dapat menjadi indikator sukses tidaknya sebuah pemerintahan terutama bila dikaitkan dengan kecepatan dan kompleksitas

perubahan. Istilah inovasi dalam sektor publik masih dapat dibilang baru sebab inovasi sejatinya merupakan penerapan pada sektor swasta dan juga dalam penerapan parameter penilaian antara sektor publik dan bisnis sangatlah berbeda. Inovasi sangat dekat dengan adanya perubahan, dan jika berbicara tentang perubahan pastinya susah untuk diterapkan pada individu maupun organisasi. Apalagi menerapkan perubahan berwujud inovasi pada tubuh pemerintahan baik itu pusat maupun daerah pasti tidak akan mudah dan mengalami permasalahan.

Menurut Sangkala (2013:20) dalam bukunya berjudul *Innovative Governance*, terdapat empat tipe inovasi, yaitu: inovasi konsep dengan fokus tertentu pada keterlibatan pemerintahan, inovasi organisasi dan manajemen di dalam birokrasi tradisional, inovasi proses dalam perbaikan pemberian layanan, dan inovasi institusi. Berdasarkan sidang umumnya, PBB memutuskan agar semua pemerintahan di negara manapun dapat mempromosikan inovasi di dalam pemerintahan dan administrasi publik, dan menekankan pentingnya dalam hal merevitalisasi administrasi publik dengan membangun budaya inovasi, kerjasama, dan responsivitas. Pemerintah tidak bisa lepas dari berbagai kesulitan isu-isu sosial dan ekonomi, termasuk pengurangan kemiskinan, pengangguran, rendahnya tingkat pendidikan, kesehatan, dan kerusakan lingkungan.

Adapun hasil yang diperoleh jika mengenalkan inovasi pada tubuh pemerintahan menurut Sangkala (2013 : 25). Pertama, inovasi dapat membantu pemanfaatan sumberdaya dan kapasitas untuk menciptakan nilai-nilai publik dan juga mendorong lebih terbuka atau menumbuhkan budaya partisipatif di dalam pemerintahan. Kedua, dengan memperbaiki citra dan layanan sektor publik,

inovasi dapat dengan baik membantu pemerintah dalam mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat dan mengembalikan legitimasi. Ketiga, inovasi dalam pemerintahan dapat mendorong harga diri pegawai negeri yang bekerja pada sektor publik, juga menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan. Keempat, meski inovasi membatasi intervensi pemerintah atau inisiatif level mikro, tetapi mereka dapat membuat efek domino, bahwa kesuksesan inovasi di satu pintu dapat mempengaruhi inovasi di pintu yang lain.

Pengertian inovasi sendiri sangatlah luas, seperti yang dikemukakan oleh Holvorsen, dkk dalam Sangkala (2013 : 26) yang memberi arti secara luas pada inovasi yaitu “perubahan dalam perilaku” sehingga tidak ada satu pun definisi yang mampu memberikan pemahaman inovasi di dalam evolusi konstan. Sedangkan menurut Koch dalam Sangkala (2013 : 26) menyebutkan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Pun halnya dengan pendapat UN dalam Sangkala (2013 : 26) bahwa inovasi adalah satu ide kreatif di mana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah. Sehingga inovasi dapat diartikan sebagai suatu hal baru yang muncul dari pemikiran-pemikiran individu maupun organisasi dalam menyelesaikan suatu permasalahan sosial.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang

dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai " suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi , pengembangan dan implementasi perilaku . Ini juga merupakan metode , perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. " (Lu and Tseng, 2010 apud Daft, 1978).

Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Secara khusus inovasi di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangible* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (users)*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

2. Jenis Inovasi Layanan Publik

Inovasi dalam sektor publik secara komprehensif memiliki bentuk yang dapat dijelaskan oleh Bloch & Bugge dalam Sugeng (2016 : 9) sebagai berikut:

- a. *Service Innovation*, yaitu langkah inovasi yang diarahkan untuk memperkenalkan pelayanan baru atau meningkatkan pelayanan yang sebelumnya telah tersedia;
- b. *Service Delivery Innovation*, yaitu berkaitan dengan cara baru dalam menyampaikan atau memberikan pelayanan serta berinteraksi dengan pengguna layanan;
- c. *Administrative and Organizational Innovation*, sebagai tanda inovasi yang melingkupi penggunaan prinsip-prinsip baru organisasi dalam memproduksi dan menyampaikan produk layanan;
- d. *Conceptual Innovation*, yaitu inovasi yang diarahkan pada pengembangan pola berpikir atau cara pandang baru terhadap produk pelayanan, proses pelayanan serta bentuk organisasi yang sudah ada;
- e. *Policy Innovation*, yaitu inovasi yang berkaitan dengan konsep kebijakan atau perubahan dalam kebijakan serta berbagai program;
- f. *Systemic Innovation*, yaitu meliputi pengembangan cara baru dalam berinteraksi dengan organisasi atau sumber pengetahuan lainnya.

Melanjutkan pendapat Bloch & Bugge dalam Sugeng (2013 : 9), mulgan dan Albury dalam Sangkala (2013 : 31) juga memperkenalkan tiga tipe inovasi dalam sektor publik, yaitu: inkremental, radikal, dan sistemik. Ketiga tipe ini

berasal dari level yang berbeda, yaitu lokal, lintas organisasi, dan nasional yang dihasilkan dalam diri pemerintahan yang memerankan tiga kebijakan yang saling terkait dan tertarik dengan inovasi:

- a. Inovasi kebijakan : arah dan inisiatif kebijakan baru;
- b. Inovasi dalam proses pembuatan keputusan;
- c. Kebijakan untuk mempercepat inovasi dan penggabungan;
- d. Inovasi *top-down* dimana perubahan spesifik didorong melalui penerapan sistem dengan preskripsi, regulasi dan dukungan, serta inovasi *bottom-up* yang memfasilitasi pengembangan dan penggabungan inovasi.

Terdapat juga dalam administrasi publik perbedaan antara tipe inovasi dan perbedaan cara pengelompokannya. Perbedaan ini dimuat di literatur inovasi pemerintahan, sehingga menggunakan tipologi sebagai berikut:

- a. Inovasi institusional, yang di mana letak fokus pada pembaharuan institusi yang sudah ada atau pembentukan institusi baru;
- b. Inovasi organisasi, yaitu pengenalan cara kerja baru, prosedur atau teknik manajemen baru di dalam administrasi publik;
- c. Inovasi proses, berfokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan publik;
- d. Inovasi konseptual, berarti fokusnya pada pengenalan bentuk pemerintahan baru.

Inovasi dalam administrasi publik dapat meliputi beberapa area, termasuk pengembangan dan manajemen sumber daya manusia, pemberian layanan publik, penerapan ICT dalam operasional pemerintahan, desentralisasi dan lain-lain.

Sehingga inovasi harus benar-benar berhasil diaplikasikan untuk pemerintahan dan tantangan administrasi publik, termasuk juga MDGs. Sehingga muncul prinsip dan strategi kunci inovasi di dalam pemerintah, yaitu: layanan terintegrasi, desentralisasi layanan publik, pemanfaatan kerjasama, pelibatan masyarakat, dan pemanfaatan ICT.

3. Konsep *Innovative Governance*

Konsep *innovative governance* dapat dipahami berdasarkan pendapat Bartos dalam Sangkala (2014 : 27) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi. Berdasarkan pengertian terakhir dari Schumpter dan Albury dalam Absar (2015 : 16) mengindikasikan serta menjelaskan bahwa sektor publik, baik dalam berbagai literatur, maupun pada tataran praktis ternyata jarang tersentuh dengan inovasi beserta segala atributnya. Sektor publik ternyata sangat miskin dengan khasanah dan literatur inovasi. Sebaliknya, sektor bisnis ternyata sangat kaya dengan budaya dan praktek inovasi.

Menurut Mulgan dan Albury (2003) di dalam *United Kingdom Cabinet Office* menyebutkan bahwa inovasi di dalam sektor publik ditemukan dalam berbagai situasi dalam Sangkala (2014 : 27) yaitu:

- Mayoritas inovasi adalah bersifat inkremental sifatnya, relatif perubahan yang kecil terhadap layanan atau proses yang ada. Bahwa di dalam diri sektor publik perubahan yang terjadi jarang mengenai bagaimana organisasi disusun atau karena hubungan dan dinamika di dalam organisasi atau antara organisasi.

- Inovasi yang terjadi kurang radikal, layanan baru dikembangkan atau secara fundamental melakukan cara baru dalam mengorganisir atau memberikan layanan.
- Inovasi secara sistematis atau tranformatif terjadi dari waktu ke waktu dan didorong oleh munculnya teknologi baru dimana perubahan dalam berbagai sektor, munculnya struktur kerja yang baru, tipe baru organisasi dan perubahan di dalam keseluruhan kinerja.

Hubungan yang terjadi antara *innovative governance* dan *best practice* muncul ketika menilai inovasi sebuah pemerintahan. Selain itu, tentu saja penekanan yang lebih fokus terhadap pengertian dari apa yang disebut sebagai inovasi. *Best practice* ini dimuat oleh Mulgan dan Albury (2003); Leadbeater (2003); Baker (2002); UN Habitat dalam Sangkala (2013:5). Beberapa pendapat tentang inovasi dapat dipahami menurut Mulgan dan Albury yang dikutip oleh IdeA dalam Sangkala (2013:6) yaitu inovasi dapat berhasil apabila pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Dilanjutkan oleh Leadbeater yang dikutip IdeA dalam Sangkala (2013:6) bahwa proses inovasi memakan waktu yang lama, serta bersifat interaktif dan sosial di mana akan melibatkan banyak orang yang memiliki bakat, keahlian dan sumber daya yang berbeda secara bersama-sama. Menurut pendapat ahli di atas, maka dapat dikatakan bahwa sebuah program yang inovatif dapat dijadikan sebuah *best practices*. United Nations memiliki indikator dalam menilai sukses

tidaknya sebuah inisiatif yang dimuat dalam Dubai Municipality dalam Sangkala (2013:7), yaitu:

- a. Merupakan hasil dari kerjasama yang efektif antara sektor publik dengan sektor swasta dan masyarakat;
- b. Berkelanjutan secara sosial, budaya, ekonomi, dan lingkungan;
- c. Memiliki dampak yang dapat ditunjukkan dan didemonstrasikan dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Berdasarkan pendapat United Nations tentang inovatif, *best practices* lebih menekankan pada kontribusi yang menonjol demi kualitas kehidupan masyarakat. Sebagai instrumen, *best practices* diperkenalkan dan digunakan oleh UN sebagai alat untuk meningkatkan kualitas kebijakan publik yang didasarkan atas apa yang terjadi di lapangan (Sangkala, 2013:7). Sehingga ada beberapa kriteria yang digunakan *best practices* menurut UN dalam Sangkala (2013:8), yaitu:

- a. Bentuk-bentuk layanan, yaitu sebuah *best practices* yang menggambarkan atau mendeskripsikan sebuah inovasi agar dapat diketahui masyarakat. kehadiran inovasi pada hakekatnya merupakan sesuatu yang natural dan manusiawi terjadi. Lebih lanjut lagi mengenai bentuk-bentuk layanan inovasi dalam sektor publik adalah sebagai berikut:
 1. Layanan baru atau perbaikan layanan adalah perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam pelayanan;

2. Inovasi proses adalah perubahan dalam membuat layanan atau produk dan memiliki fokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan publik;
3. Inovasi administrasi adalah penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari sebuah perubahan kebijakan;
4. Inovasi sistem adalah sistem baru atau perubahan fundamental dari sistem yang ada dengan menetapkan organisasi baru atau pola kerjasama atau interaksi baru;
5. Inovasi konseptual adalah perubahan di dalam memandang aktor seperti perubahan dicapai dengan menggunakan konsep baru, misalnya pengintegrasian pengelolaan sumberdaya;
6. Perubahan radikal yang bersifat rasional adalah cara pandang atau pergeseran matrik mental pegawai dari sebuah organisasi.

b. Keberlanjutan

Keberlanjutan yaitu sebuah *best practices* harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan seperti legislasi, kebijakan sosial, kerangka institusional, dan efisiensi. Keberlanjutan sebuah inovasi sangat tergantung kepada dukungan sumberdaya dan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Sehingga keberlanjutan memiliki elemen penting dalam membangun inovasi sebuah daerah menjadi *best practice*, yaitu dukungan pemerintah daerah, dukungan dari unsur masyarakat, dukungan legislatif, dukungan sumberdaya keuangan, dukungan lingkungan dan dukungan sumberdaya manusia. Masyarakat dapat menilai sendiri ketika sebuah inovasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah dijalankan. Kemungkinan besar

masyarakat menilai bahwa dukungan yang paling besar dari keberlanjutan dari inovasi tersebut adalah dari pemerintah terutama pemerintah daerah. Kondisi ini tentu tidak dapat dipungkiri, sebab inovasi yang dijalankan merupakan inovasi bentukan pemerintah dan menjadi sangat penting ketika inovasi tersebut harus tetap berlanjut.

- c. Evaluasi, yaitu sebuah *best practice* harus selalu dapat berkembang dan mengevaluasi kegiatan yang dilakukan sehingga dapat memperbaiki sebuah inovasi agar lebih baik. Pada prinsipnya proses evaluasi ini dilakukan untuk melakukan perbaikan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Saat proses evaluasi dilakukan penilaian apakah inovasi layanan yang sudah dikeluarkan dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, penyelenggara inovasi pelayanan publik dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
- d. Potensi pengembangan atau penerapan program untuk daerah lain (*transferability*)

Transferability yaitu dalam inovasi harus dapat membuat pihak lain dapat belajar atau memperoleh keuntungan dari inisiatif serta cara yang digunakan untuk membagi dan mentransfer pengetahuan, keahlian dan pelajaran untuk dapat dipelajari. Transferabilitas merupakan dimensi yang luar biasa karena masyarakat menilai bahwa inovasi tersebut dapat ditiru oleh daerah lain bila sungguh-sungguh. Aspek penting yang dapat ditransfer atau ditiru oleh

daerah lain dari sebuah inovasi yaitu aspek konten dan jenis informasi yang diberikan kepada masyarakat serta teknologi yang relatif mudah diadopsi oleh daerah lain. Selain aspek tersebut, juga terdapat aspek yang dapat ditiru oleh daerah lain dari sebuah inovasi, yaitu aspek pengetahuan tentang bagaimana sebuah inovasi dapat dijalankan.

e. Dampak

Dampak yaitu sebuah *best practices* harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat diliaht dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat. Kepemerintahan yang baik dapat dinilai dari sejauh mana kegiatan pemerintahan mampu memberikan dampak positif terutama dalam pemberian layanan publik serta kesejahteraan masyarakat. Kepemerintahan daerah yang dapat memberikan perubahan yang lebih baik bagi masyarakatnya, maka dapat memberikan dampak tidak hanya pada daerahnya sendiri namun dapat berpengaruh pada daerah lain. Pada pembahasan dampak sebagai *best practices* ini, masyarakat berusaha membandingkan antara sebelum dan sesudah adanya inovasi yang dikeluarkan pemerintah. Oleh karena itu, semakin tinggi dampak yang dirasakan oleh masyarakat, maka semakin inovatif pula inovasi layanan tersebut.

Jadi dalam melihat sebuah inovasi, dapat dinilai dari kriteria *best practices* sehingga masyarakat sebagai penerima layanan publik mendapatkan pelayanan yang optimal dan bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan

publik dapat mempertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan publik.

D. Penyandang Disabilitas Tuna Netra

1. Definisi Tuna Netra

Organ mata dalam sebuah sistem panca indera manusia merupakan salah satu dari indera yang sangat penting. Alasannya adalah disamping menjalankan fungsi fisiologis dalam kehidupan manusia, mata dapat juga memberikan keindahan muka yang sangat mengagumkan. Sehingga dalam kebanyakan puisi, menyebutkan mata diibaratkan sebagai sebuah "cermin dari jiwa" (M. Efendi, 2006) dalam Nandiyah (2012).

Pada bidang pendidikan luar biasa, orang dengan gangguan penglihatan lebih biasa disapa tuna netra. Pengertian tuna netra tidak saja mereka yang buta, tetapi dapat mencakup juga mereka yang mampu melihat namun terbatas sekali dalam memanfaatkan guna kepentingan hidup sehari-hari terutama dalam belajar. Sehingga dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian tuna netra adalah individu yang indera penglihatannya (kedua-duanya) tidak berfungsi sebagai saluran penerima informasi dalam kegiatan sehari-hari seperti halnya orang yang masih awas. Menurut Nandiyah (2012 : hal) individu dengan gangguan penglihatan dapat diketahui dalam kondisi berikut ini:

- a. Ketajaman penglihatannya kurang dari ketajaman yang dimiliki orang awas;
- b. Terjadi kekeruhan pada lensa mata atau terdapat cairan tertentu;
- c. Posisi mata sulit diendalik oleh syaraf otak;

- d. Terjadi kerusakan susunan syaraf otak yang berhubungan dengan penglihatan.

Berdasarkan hal tersebut, individu tuna netra dapat digolongkan menjadi dua macam, yaitu:

a. Buta

Diatakan buta jika individu sama sekali tidak mampu menerima rangsang cahaya dari luar ($\text{visusnya} = 0$).

b. Low Vision

Bila individu masih mampu menerima rangsang cahaya dari luar, tetapi etajaman lebih dari $6/21$, atau jika individu hanya mampu membaca *headline* pada surat kabar.

2. Klasifikasi Disabilitas Tuna Netra

Penglihatan sangatlah penting bagi kehidupan sebab yang membuat kita bisa melihat warna-warni dunia ini. Sedangkan menurut Sutjihati dalam Nandiyah (2012) menyebutkan pada umumnya yang digunakan sebagai patokan apakah individu termasuk tuna netra atau tidak adalah berdasarkan tingkat ketajaman penglihatannya. Mengetahui ketuna netraan dapat digunakan suatu tes yang dikenal sebagai *Tes Snellen Card*. Perlu ditegaskan bahwa individu dikatakan tuna netra bila ketajaman penglihatannya (visusnya) kurang dari $6/21$. Berarti berdasarkan tes tersebut, individu hanya mampu membaca huruf pada jarak 6 meter yang oleh individu awas dapat dibaca pada jarak 21 meter.

Berdasarkan penjelasan tersebut, individu tuna netra dapat diklasifikasikan menjadi dua macam Nandiyah (2012 :), yaitu: derajat tuna netra

berdasarkan distribusinya berada dalam rentangan yang berjenjang, dari yang ringan sampai yang berat. Berat ringannya jenjang ketuna netraan didasarkan kemampuannya untuk melihat bayangan benda. Berdasarkan pendapat Nandiyah (2012) lebih jelasnya jenjang kelainan ditinjau dari ketajaman untuk melihat bayangan benda dapat dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Individu yang mengalami kelainan penglihatan yang mempunyai kemungkinan dikoreksi dengan penyembuhan pengobatan atau alat optik tertentu. Individu yang termasuk dalam kelompok ini tidak dikategorikan dalam kelompok tuna netra karena mereka dapat menggunakan fungsi penglihatan dengan baik untuk kegiatan belajar.
2. Individu yang mengalami kelainan penglihatan, meskipun dikoreksi dengan pengobatan atau alat optik tertentu masih mengalami kesulitan mengikuti kelas reguler sehingga diperlukan kompensasi pengajaran untuk mengganti kekurangannya. Individu yang memiliki kelainan penglihatan dalam kelompok ke dua dapat dikategorikan sebagai individu tuna netra ringan. Hal ini disebabkan karena mereka masih bisa membedakan bayangan. Sebutan dalam percakapan sehari-hari, individu yang masuk dalam kelompok ke dua ini lazim disebut tuna netra sebagian (*partially seeing*).
3. Individu yang mengalami kelainan penglihatan yang tidak dapat dikoreksi dengan pengobatan atau alat optik apapun, yang dikarenakan anak tidak mampu lagi memanfaatkan indera penglihatannya. Mereka hanya bisa dididik melalui saluran lain selain mata. Individu yang memiliki kelainan penglihatan dalam kelompok ketiga ini disebut buta (tuna netra berat).

Selaras dengan pernyataan di atas, Cruickshank dalam (Nandiyah, 2012) menyebutkan bahwa jenjang ketuna netraan berdasarkan pengaruh gradasi kelainan penglihatan terhadap aktivitas ingatannya, dapat dikelompokkan menjadi: (1) individu tuna netra total bawaan atau yang diderita sebelum usia 5 tahun. (2) individu tuna netra total yang diderita setelah usia 5 tahun. (3) individu tuna netra sebagian karena faktor pembawaan. (4) individu tuna netra sebagian akibat sesuatu yang didapat kemudian. (5) individu dapat melihat sebagian karena faktor bawaan. (6) individu dapat melihat sebagian akibat tertentu yang didapat kemudian. Sehingga individu tuna netra yang termasuk dalam nomer 1 sampai 4 termasuk dalam kategori individu yang perlu mendapat intervensi dan modifikasi program layanan pendidikan khusus sesuai dengan kebutuhannya.

3. Etiologi Disabilitas Tuna Netra

Secara etiologi, timbulnya ketuna netraan disebabkan oleh faktor endogen dan faktor eksogen, seperti keturunan (*herediter*), atau karena faktor eksogen seperti penyakit, kecelakaan, obat-obatan, dan lain-lainnya. Demikian pula dari kurun waktu terjadinya, ketuna netraan dapat terjadi pada saat individu masih berada dalam kandungan, saat dilahirkan, maupun sesudah kelahiran.

Mengetahui sebab-sebab terjadinya ketuna netraan dalam dunia pendidikan merupakan bagian yang sangat penting, bahkan seorang pendidik alangkah baiknya mengetahui latar belakang tuna netra, ketidakberdayaannya, dan biasanya dalam tahap masih merupakan reaksi emosional yang sehat. Karena dengan demikian informasi-informasi tersebut akan sangat berguna dan amat membantu dalam melaksanakan proses pengajaran bagi mereka para tuna netra.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sehingga metode penelitian merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari suatu laporan dan dapat dikatakan sebagai bagian vital dari suatu laporan.

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hal ini dikarenakan peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lapangan, untuk melihat situasi dan kondisi yang unik dalam Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Sugiyono, (2014 : 6) bahwa metode kualitatif/survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya. Metode penelitian kualitatif/naturalistik digunakan untuk meneliti pada tempat yang alamiah, dan penelitian tidak membuat perlakuan, karena peneliti dalam mengumpulkan data bersifat *emic*, yaitu berdasarkan pandangan dari sumber data, bukan pandangan peneliti.

Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk maksud

(1) penjajagan (eksploratif), (2) deskriptif, (3) penjelasan, (4) evaluasi, (5) prediksi atau meramalkan, (6) penelitian operasional, (7) pengembangan inikator-indikator sosial. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, yang juga terdapat dari fungsi penelitian kualitatif. Alasan peneliti menggunakan penelitian deskriptif adalah sesuai dengan pernyataan Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, (2006 : 4) bahwa penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, misalnya perceraian, pegangguan, keadaan gizi, dan lain-lain. Peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

Penggunaan metode jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dapat didasarkan melalui anggapan bahwa jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat memaparkan dan menjawab pertanyaan yang ada pada rumusan masalah mengenai Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra.

B. Fokus Penelitian

Penelitian dengan pendekatan kualitatif, gejala yang terdapat pada lapangan itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti. Keseluruhan situasi sosial tersebut mencakup aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Karena meliputi keseluruhan situasi sosial, maka permasalahan yang dihadapi juga terlalu luas. Sehingga peneliti membatasi masalah dalam penelitian kualitatif yang kemudian disebut fokus, yang berisi pokok masalah yang bersifat umum. Seperti menurut Spradley dalam Sugiyono, (2014 : 208) menyebutkan fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Penelitian pendekatan kualitatif, dalam penentuan fokus d proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Sehingga dalam penelitian ini, peneliti bermaksud agar inovasi ini terlaksana dengan baik dan dapat memberikan pelayanan publik secara optimal maka ditetapkan fokus sebagai berikut:

1. Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra berdasarkan *best practices* dalam pelaksanaan *innovative governance*, yaitu:
 - a. Bentuk layanan
 - b. Keberlanjutan
 - c. Evaluasi
 - d. Potensi pengembangan atau penerapan program untuk daerah lain
 - e. Dampak
2. Faktor pendukung dan penghambat inovasi layanan pojok braille bagi penyandang tuna netra
 - a. Faktor pendukung
 - Dukungan Walikota Malang melalui Perda Kota Malang No.2 Tahun 2014
 - Petugas mendapatkan pelatihan

b. Faktor penghambat

- Anggaran
- Transportasi
- Infrastruktur

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh data dan juga informasi yang diperlukan. Peneliti mengambil lokasi di Kota Malang. Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian yaitu tempat dimana peneliti akan menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Situs penelitian ditentukan dengan tujuan untuk memudahkan penetapan lokus agar tidak meluas. Adapun situs penelitian ini sendiri yaitu juga di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat sangat kreatif dalam menciptakan sebuah inovasi. Mereka tahu tentang apa yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Malang. Sehingga melalui inovasi ini, mereka mendapatkan beberapa penghargaan kemudian menjadi pemicu semangat agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Penelitian dengan

pendekatan kualitatif, sumber data dipilih secara *purposive* dan bersifat *snowball sampling* (Sugiyono, 2014 : 292). Pertama kali terjun ke lapangan, dalam menentukan sumber data maka memilih orang yang memiliki otoritas pada obyek yang diteliti atau dianggap mampu dalam memberikan informasi yang akan dikumpulkan oleh peneliti.

Adapun sumber data dibedakan menjadi dua, hal ini didukung oleh pendapat Loufland dalam (Moleong, 2000 : 112) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa ada dua jenis sumber data yaitu data utama/*primer* dan data tambahan/*sekunder*. Berikut jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah:

1. Sumber data utama/*primer*

Sumber data utama diperoleh oleh peneliti secara langsung dalam melakukan penelitian, obyek penelitian meliputi observasi (pengamatan) dan melalui wawancara mendalam dengan orang atau pihak-pihak yang memiliki otoritas maupun yang mampu memberikan informasi secara detail kepada peneliti terkait Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang. Adapun sumber data primer yang diwawancarai adalah:

1. Bapak Suprih sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Otomasi Perpustakaan Umum
2. Bapak Fedy Loysius sebagai Pustakawan
3. Bapak Ikhsan sebagai Pustakawan

4. Pandu sebagai Pengunjung Layanan Pojok Braille

5. Aldi sebagai Pengunjung Layanan Pojok Braille

2. Sumber data tambahan/*sekunder*

Sesuai dengan pendapat Loufland bahwa data tambahan dapat diperoleh dari dokumen dan lain-lain, maka peneliti juga dapat mendapatkan data tambahan untuk penelitian terkait topik yang dibahas. Adapun sumber data sekunder yang digunakan adalah:

1. Buku Profil Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang 2017
2. Arsip jumlah pengunjung perpustakaan umum Kota Malang tahun 2017
3. Arsip jumlah koleksi umum Layanan Pojok Braille dan jumlah koleksi umum masyarakat awam
4. Data jumlah penyandang tuna netra yang memanfaatkan fasilitas Layanan Pojok Braille
5. Dokumen tentang Layanan Pojok Braille
6. Proposal Layanan Pojok Braille

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara peneliti mendapatkan data yang akan dibutuhkan. Adapun dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipan, wawancara mendalam dan studi dokumentasi, (Sugiyono, 2014 : 293). Maka dari itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Nasution dalam (Sugiyono, 2014 : 226) menyebutkan bahwa, observasi dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Jadi, observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan agar peneliti dapat meneliti obyek atau situasi sosial yang diamati. Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti menggunakan jenis observasi terus terang. Sehingga dalam observasi terus terang, sumber data akan mengetahui adanya kegiatan penelitian ini dari awal sampai akhir yang dilakukan oleh peneliti.

2. Wawancara

Wawancara digunakan dalam penelitian sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tapi tidak menutup kemungkinan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam. Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2014 : 231) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Hal ini pula didukung oleh pendapat Susan Stainback dalam (Sugiyono, 2014 : 232) yang menyimpulkan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Sehingga dalam melakukan penelitian kali ini, peneliti

menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan menggunakan wawancara mendalam.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen juga dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2014:240). Teknik dokumentasi ini dilakukan agar dapat memperoleh data-data sekunder yang dapat menjadi tambahan ulasan atau pembahasan dari hasil yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan dokumen yang ada di lokasi penelitian agar dapat dipelajari dan dimasukkan ke dalam hasil penelitian jika memiliki keterkaitan.

F. Instrumen Penelitian

Terdapat dua hal yang mempengaruhi kualitas hasil penelitian, yaitu *kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data*. Menurut Sugiyono (2014 : 222) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini instrumen atau alat yang digunakan adalah:

1. Peneliti, salah satu ciri sebuah penelitian kualitatif adalah dengan memasukkan manusia atau peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data utama. Selama melakukan penelitian, peneliti tidak boleh diwakilkan oleh

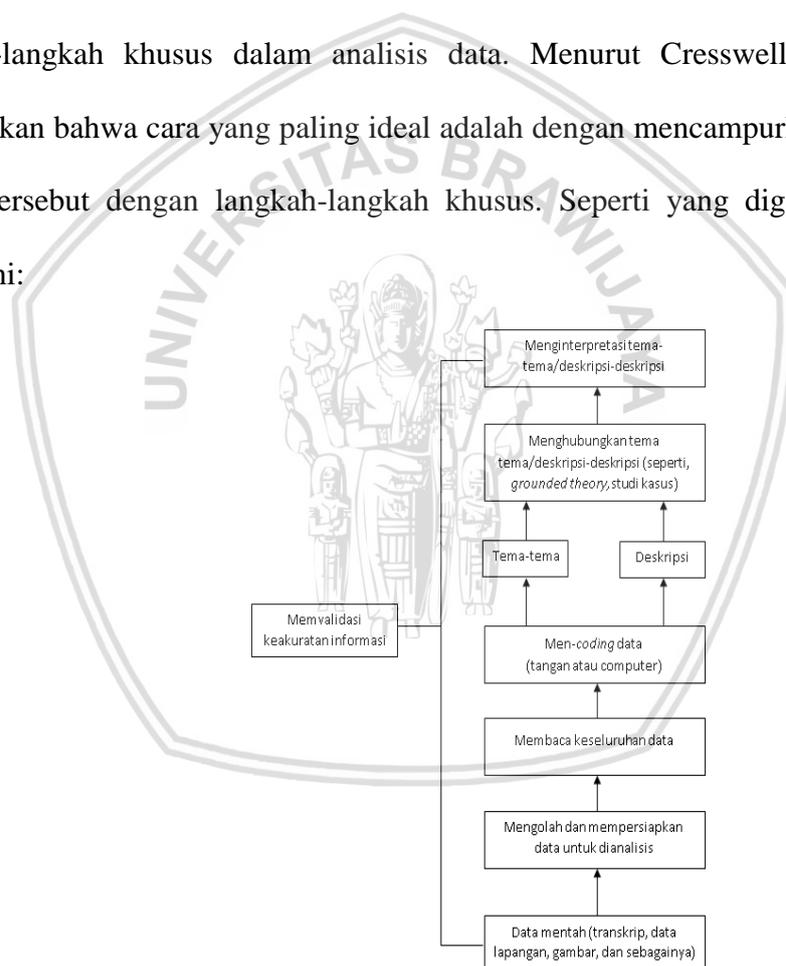
orang lain, dan harus melakukan sendiri. Hal ini bertujuan agar peneliti benar-benar memahami semua data yang diperoleh di lapangan.

2. Pedoman wawancara. Pedoman wawancara berguna untuk membatasi dan mengarahkan peneliti dalam mencari data-data yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Peneliti sebelum melakukan proses wawancara harus membuat pedoman wawancara untuk mengetahui data apa yang diinginkan.
3. Peralatan penunjang. Peneliti menggunakan beberapa peralatan penunjang, seperti alat perekam dan foto melalui telepon genggam peneliti, serta buku catatan kecil.

G. Metode Analisis

Cresswell (2016: 274) menyatakan bahwa analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan beberapa pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang melakukan penelitian. Analisis data untuk penelitian kualitatif dilakukan dengan cara menggambarannya dengan kata-kata atau kalimat sesuai dengan hasil data yang diperoleh. Penelitian dengan pendekatan kualitatif, kita mendapatkan data dengan berbagai macam teknik pengumpulan data yang bervariasi seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data didapatkan secara terus menerus sehingga data terkumpul sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti dapat menentukan sendiri metode analisis data yang sesuai dengan penelitian untuk dikembangkan.

Penelitian yang dilakukan ini, peneliti menggunakan analisis data Cresswell, sebab menurut peneliti analisis data Cresswell dianggap dapat menterjemahkan semua data yang didapatkan menjadi sebuah informasi dengan mudah dan juga peneliti menganggap analisis data ini sebagai teori baru. Meskipun model analisis data sangat banyak dan berbeda-beda, penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan prosedur yang terbilang umum dan langkah-langkah khusus dalam analisis data. Menurut Cresswell (2016: 27) menyatakan bahwa cara yang paling ideal adalah dengan mencampurkan prosedur umum tersebut dengan langkah-langkah khusus. Seperti yang digambarkan di bawah ini:



Gambar 1. Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif (John W. Cresswell)

Sumber : John W Cresswell (2016:240)

Pendekatan gambar di atas dapat dijelaskan menjadi lebih mendalam dan detail dalam langkah-langkah analisis sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data yang akan dianalisis. Pada langkah ini peneliti membutuhkan hasil wawancara, menyalin literatur, mengetik data lapangan, atau memilih dan menyusun data yang ada serta relevan berkaitan dengan inovasi layanan pojok braille bagi penyandang tuna netra ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Menggunakan analisis data tersebut langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Pemikiran umum apa yang terkandung dalam perkataan informan, bagaimana inti gagasan-gagasan tersebut, bagaimana kesan yang timbul, kredibilitas, dan penuturan informasi itu. Tahap ini, peneliti menulis beberapa catatan khusus tentang data yang digali dan diperoleh mengenai inovasi layanan pojok braille bagi penyandang tuna netra.
3. Menganalisis menggunakan *coding*. *Coding* merupakan proses mengolah informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya. Peneliti memilah-milah data dan kemudian seperti hasil wawancara, gambar dokumentasi diberi kategori-kategori dan diberi label sesuai fokus yang diambil. Bisa saja kemudian muncul faktor pendukung dan faktor penghambat.
4. Menerapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang, kategori, dan tema untuk kemudian dianalisa. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang, lokasi, atau peristiwa dalam *setting* tertentu yang ada di dalam proses penelitian tentang inovasi layanan pojok braille. Peneliti menyusun hasil peng-*codangan* sesuai dengan tema-tema yang

diinginkan. Kemudian dijadikan satu rangkaian cerita atau mengembangkan tema-tema tersebut menjadi satu model teoritis.

5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema ini tersajikan kembali dalam laporan penelitian sebagaimana penulis lakukan dalam analisis data. Peneliti pada tahap ini menyajikan gambar-gambar atau tabel yang membantu menyampaikan informasi yang kemudian akan di bahas. Terkadang dapat menggambarkan secara spesifik lokasi penelitian atau memberikan informasi deskriptif tentang partisipan dalam sebuah tabel.
6. Langkah terakhir adalah interpretasi data atau memaknai data. Tahap interpretasi data, terdapat upaya peneliti dalam memaknai data yang dapat ditempuh dengan cara meninjau kembali gejala-gejala berdasarkan sudut pandangnya. Interpretasi data melibatkan beberapa hal yang penting dalam sebuah penelitian yaitu berupa diskusi, kesimpulan, dan implikasi. Peneliti sendiri melakukan perbandingan anatara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literatur atau teori.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya, hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri. Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang

pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya.

Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 - 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak $112,06^{\circ}$ - $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ - $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kec. Singosari dan Kec. Karangploso Kabupaten Malang
- b. Sebelah Timur : Kec. Pakis dan Kec. Tumpang Kabupaten Malang
- c. Sebelah Selatan : Kec. Tajinan dan Kec. Pakisaji Kabupaten Malang.
- d. Sebelah Barat : Kec. Wagir dan Kec. Dau Kabupaten Malang

Serta dikelilingi beberapa gunung yaitu Gunung Arjuno di sebelah Utara; Gunung Semeru di sebelah Timur; Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat; Gunung Kelud di sebelah Selatan. Kota Malang memiliki luas 110.06 Km². Kota dengan jumlah penduduk sampai tahun 2010 sebesar 820.243 jiwa yang terdiri dari 404.553 jiwa penduduk laki-laki, dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.453 jiwa per kilometer persegi. Tersebar di 5 Kecamatan (Klojen = 105.907 jiwa, Blimbing = 172.333 jiwa, Kedungkandang =

174.447 jiwa, Sukun = 181.513 jiwa, dan Lowokwaru = 186.013 jiwa). Terdiri dari 57 Kelurahan, 536 unit RW dan 4.011 unit RT. Untuk jumlah penyandang disabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah penyandang disabilitas Kota Malang Tahun 2016

Kecamatan	Bukan Penyandang Disabilitas	Tuna Netra	Tuna Rungu	Tuna Grahita	Tuna Daksa	Psikososial	Epilepsi	Tuna Gandar	Total
Blimbing	2	4	17	31	27	6	5	30	122
Kedung-Kandang	4	7	23	51	28	3	2	24	142
Klojen	3	4	7	16	8	2	0	23	63
Lowokwaru	5	19	12	31	21	5	2	28	123
Sukun	13	44	9	31	33	7	1	44	182

Sumber : Dinas Sosial Kota Malang

Pemerintah Kota Malang dalam pelaksanaan pembangunan berpedoman pada RPJM Daerah dimana didalamnya termuat VISI Kota Malang, yaitu : **"TERWUJUDNYA KOTA MALANG SEBAGAI KOTA PENDIDIKAN YANG BERKUALITAS, KOTA SEHAT DAN RAMAH LINGKUNGAN, KOTA PARIWISATA YANG BERBUDAYA, MENUJU MASYARAKAT YANG MAJU DAN MANDIRI"**

Kota Pendidikan yang Berkualitas, mengandung makna bahwa pembangunan Kota Malang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dalam arti yang luas yaitu : penyelenggaraan pendidikan pada semua jenjang di Kota Malang harus memiliki kualitas tinggi; Penyelenggaraan pendidikan diarahkan untuk

menghasilkan SDM yang memiliki keunggulan kompetitif dalam hal penguasaan, pemanfaatan dan pengembangan IPTEK, serta memiliki wawasan global dengan kearifan lokal (berbudi pekerti luhur); kebijakan pemerintah kota diarahkan pada kebijakan-kebijakan yang berpihak kepada kepentingan pendidikan dalam arti luas, yang meliputi; (1) peningkatan kapasitas SDM pemerintah kota sebagai penguatan fungsi pelayanan publik; (2) peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan di semua level melalui pengembangan SDM dan kelembagaan; (3) membuka akses seluas-luasnya kepada seluruh lapisan masyarakat, khususnya kepada masyarakat yang kurang/tidak mampu secara ekonomi, untuk dapat menuntut ilmu melalui jalur formal (sekolah).

Kota Sehat dan Ramah Lingkungan, mengandung makna bahwa pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan Kota yang sehat dan berwawasan lingkungan. Pengertian kota sehat dan ramah lingkungan adalah sebagai berikut : Kota sehat adalah kota yang memiliki kualitas lingkungan fisik dan sosial kemasyarakatan yang baik sehingga menjadi kota yang memberikan rasa aman, nyaman dan sehat bagi warga kotanya (*City fit to live in*); Kota yang ramah lingkungan adalah kota yang dalam melaksanakan pembangunan selalu memperhatikan kelestarian daya dukung lingkungan.

Kota Pariwisata yang Berbudaya, mengandung makna bahwa pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan Kota Malang sebagai kota tujuan wisata dengan tetap melestarikan budaya khas malangan. Pengertian Kota Pariwisata yang berbudaya adalah sebagai berikut : Kota pariwisata adalah kota yang

menjadi tujuan wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Obyek wisata yang akan dikembangkan adalah obyek wisata pendidikan, wisata sejarah, wisata belanja maupun wisata lainnya; Kota pariwisata yang berbudaya adalah kota pariwisata yang tetap melestarikan budaya khasnya beserta nilai-nilai yang dikandungnya.

Menuju Masyarakat yang Maju dan Mandiri, mengandung makna bahwa tujuan pembangunan yang akan dilakukan adalah untuk mewujudkan masyarakat Kota Malang yang maju dan mandiri. Pengertian masyarakat yang maju dan mandiri adalah sebagai berikut : Masyarakat yang maju adalah masyarakat yang maju dalam penguasaan ilmu dan teknologi, maju dalam derajat kesehatannya dan maju dalam mengembangkan budaya dan pariwisatanya; Masyarakat yang mandiri adalah masyarakat yang mampu membiayai sendiri semua kebutuhan dan aktifitas yang dilakukannya.

Perihal dalam mewujudkan VISI Kota Malang, maka dirumuskan upaya-upaya yang akan dilaksanakan ke dalam MISI Kota Malang Tahun 2009-2013, sebagai berikut :

- a. Mewujudkan dan Mengembangkan Pendidikan yang Berkualitas;
- b. Mewujudkan Peningkatan Kesehatan Masyarakat;
- c. Mewujudkan Penyelenggaraan Pembangunan yang Ramah Lingkungan;
- d. Mewujudkan Pemerataan Perekonomian dan Pusat Pertumbuhan Wilayah Sekitarnya;
- e. Mewujudkan dan Mengembangkan Pariwisata yang Berbudaya;

f. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima.

B. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Gedung perpustakaan umum ini merupakan sumbangan dari OPS Rokok Kretek yang selesai dibangun pada tanggal 17 Agustus 1965. Gedung ini kemudian diserahkan dan diresmikan oleh Pemerintah Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang setahun kemudian, tepatnya tanggal 17 Agustus 1966, karena saat itu Kota Malang membutuhkan adanya gedung perpustakaan. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang terletak di Jalan Ijen Nomor 30A Malang, berdiri di atas tanah seluas : 2.592 m² dan luas bangunan : 3.000 m².

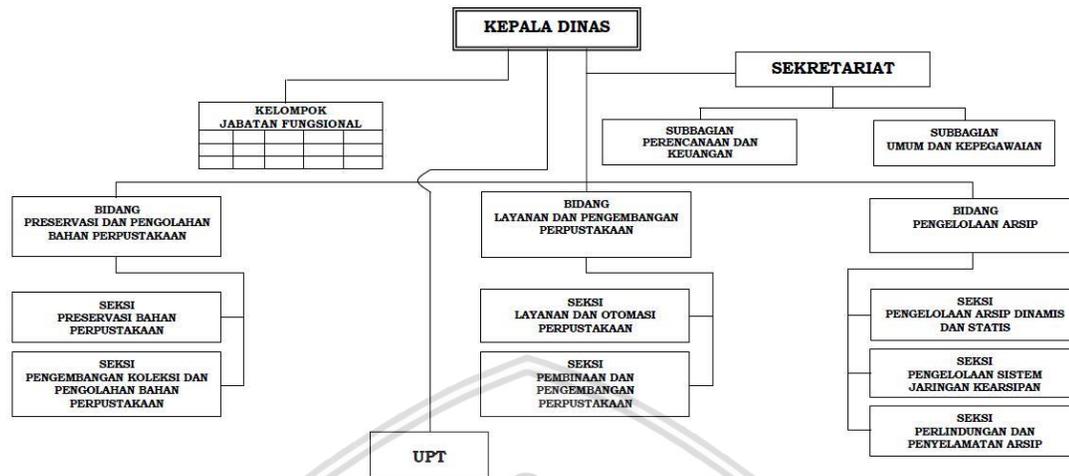
Seiring berjalannya waktu, tumbuhlah banyak institusi pendidikan mulai pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi, sehingga masyarakat membutuhkan sarana sebagai sumber berbagai informasi yang mereka butuhkan. Perpustakaan Umum Kota Malang memiliki jumlah koleksi mencapai 104.443 judul dan 173.005 eksemplar buku per tanggal 01 Januari 2016, belum termasuk koleksi lain seperti majalah, tabloid dan surat kabar. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang berharap agar masyarakat menjadikan Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai salah satu sumber pusat informasi yang menjadi referensi dan acuan banyak pihak. Berikut adalah jumlah pengunjung periode tahun 2017:

Tabel 2. Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Tahun 2017

No	Kategori	Jumlah
1.	SD	16.568
2.	SLTP	4.498
3.	SLTA	6.371
4.	MAHASISWA	50.779
5.	UMUM	28.540
6.	JUMLAH	106.756

Sumber : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki visi yaitu terwujudnya pelayanan perpustakaan terdepan dalam pembelajaran non formal serta menjadikan arsip sebagai keutuhan informasi. Sedangkan dalam mewujudkan visi tersebut, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki misi 1) meningkatkan minat baca dan mengembangkan koleksi bahan pustaka dan 2) memberdayakan arsip sebagai alat bukti yang sah. Juga Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki motto pelayanan sepenuh hati dan peningkatan berkelanjutan.



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Sumber : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 40 Tahun 2016 Bab II Pasal 3 menyebutkan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah mempunyai tugas pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah dalam melaksanakan tugas tersebut mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan;
- b. Pengelolaan perpustakaan Pemerintah Daerah;
- c. Koordinasi peningkatan minat baca masyarakat;
- d. Pelestarian naskah kuno milik Pemerintah Daerah;
- e. Preservasi bahan pustaka;
- f. Pengembangan koleksi bahan pustaka;

- g. Pengembangan koleksi budaya etnis nusantara yang ditemukan oleh Pemerintah Daerah;
- h. Otomasi perpustakaan;
- i. Pengelolaan karya cetak dan karya rekam;
- j. Pengelolaan arsip dinamis dan arsip statis;
- k. Pengelolaan simpul jaringan dalam Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) melalui Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN);
- l. Pemusnahan arsip di lingkungan Pemerintah Daerah yang memiliki retensi dibawah 10 (sepuluh) tahun;
- m. Pelindungan dan penyelamatan arsip;
- n. Autentikasi arsip statis dan arsip hasil alih media;
- o. Penerbitan izin penggunaan arsip yang bersifat tertutup;
- p. Kerjasama dengan badan atau lembaga baik pemerintah maupun swasta serta organisasi kepustakawanan di dalam maupun di luar negeri;
- q. Pembinaan sumber daya manusia di bidang perpustakaan;
- r. Pembinaan semua jenis perpustakaan di instansi atau lembaga pemerintah dan swasta yang ada di Daerah;
- s. Pengelolaan Barang Milik Daerah yang berada dalam penguasaannya;
- t. Pengelolaan administrasi umum; dan
- u. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki layanan dasar antara lain :

a. Layanan Perpanjangan Pinjaman

Bagi anggota yang telah mengaktifkan fasilitas Member-Online, bisa melakukan perpanjangan pinjaman buku sendiri tanpa harus datang ke perpustakaan. Caranya, cukup buka website Perpustakaan Umum Kota Malang di <http://digilib.malangkota.go.id>

b. Layanan Pendaftaran Anggota On-Line

Bagi calon anggota dapat mendaftar melalui website, cukup buka website Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang di http://digilib.malangkota.go.id/pendaftaran_online.php. Masuk ke menu Pendaftaran Online, selanjutnya isi formulir yang ada dengan lengkap.

c. Layanan Ruang Baca Braille

Layanan urusan kepastakaan yang inklusif (tidak membedakan antara yang awas dan penyandang disabilitas). Hal ini sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Lapo Bra menyediakan variasi buku *Braille* yang dapat meningkatkan kualitas hidup disabilitas netra. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, Lapo BRA juga menyediakan layanan internet bagi disabilitas Netra dengan teknologi *screen reader* pada komputer yang sudah *on line*. Disabilitas netra dapat menggunakan media sosial seperti *facebook* atau *twitter*. Lapo BRA juga memanfaatkan teknologi lama dan mendesain menjadi layanan tambahan sehingga menumbuhkembangkan minat baca. Dengan teknologi MP3,

layanan *talking book* sangat menarik bagi disabilitas netra dimana mereka dapat mendengarkan buku teks yang diceritakan.



Gambar 3. Ruang Layanan Pojok Braille

Sumber : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang



Gambar 4. Tampak Luar Ruang Layanan Pojok Braille

Sumber : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Jika dibandingkan dengan pengunjung umum lainnya, dari segi jumlah pengunjung tentu layanan pojok braille tidak seramai pengunjung umum yang jumlahnya mencapai ratusan tiap bulannya. Untuk layanan pojok braille dalam sekali berkunjung ± 25 orang yang datang. Kemudian dalam segi koleksi umum, tentu untuk saat ini layanan pojok braille memang tidak bisa dibandingkan dengan koleksi umum lainnya dan menurut pegawai perpustakaan umum Kota Malang, memang susah agar bisa sama dengan koleksi umum lainnya. Pelayanan Lapo BRA berkembang dengan memfasilitasi kegiatan pembudayaan minat baca. Bukan hanya itu, dengan konsep perpustakaan inklusif, penempatan ruang layanan berada satu lantai di ruang baca umum dapat memunculkan empati dari masyarakat dan menumbuhkan percaya diri disabilitas netra.

d. Layanan Pemutar Film Gratis

Pemutaran film diselenggarakan setiap hari Sabtu dan Minggu mulai pukul 11.00 dengan tema film drama, komedi, anak-anak, kisah perjalanan serta film ilmiah. Pengunjung bisa menyaksikan film tersebut dan sifatnya terbuka untuk umum.

e. Layanan Dongeng

Jadwal kunjungan bisa dikonfirmasi terlebih dahulu dengan Petugas Ruang Baca Ramah dan Layak Anak. Kunjungan ini bisa dilayani pada hari dan jam kerja. Selain untuk mengenalkan apa dan bagaimana Perpustakaan itu, siswa juga mengikuti kegiatan dongeng dan pemutaran film Ilmu Pengetahuan di Ruang Lobby Lantai I Perpustakaan.

f. Layanan Free Wifi/Hot Spot Area

Adapun pilihan hotspotnya antara lain:

FREE-WIFI-KOMINFO-MALANGKOTA: tanpa login dan password

PERPUSTAKAAN-WIFI-FREE: tanpa login dan password

g. Layanan Perpustakaan Keliling dan Layanan Mobil Pintar

Layanan Perpustakaan keliling ditujukan untuk menjangkau lembaga pendidikan PAUD, TK, Sekolah Dasar, Madrasah, Pondok Pesantren, Panti Asuhan hingga Lembaga Pemasarakatan, PKK, dan Taman Baca Masyarakat yang berada di wilayah Kota Malang. Armada yang dipersiapkan ada 3 unit, beroperasi setiap hari kerja Senin-Kamis dan layanan ini gratis.

h. Layanan Ruang Baca Ramah dan Layak Anak

Layanan ini menitik beratkan pada pendamping kegiatan membaca bagi anak-anak, yaitu sarana permainan edukasi. Dunia anak adalah dunia bermain, oleh karena itu untuk menarik minat anak ke Perpustakaan maka disediakan wahana tersebut dengan cara penggunaan yaitu harus memiliki kartu anggota dan meminjam buku terlebih dahulu. Caranya dengan menyerahkan struk peminjaman buku untuk satu kali permainan selama 20 menit. Selain wahana permainan juga disediakan komputer permainan interaktif dengan cara yang sama.

C. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra berdasarkan *best practices* dalam pelaksanaan *innovative governance*

Inovasi merupakan sebuah kebutuhan saat ini dalam tubuh pemerintahan dan juga dianggap penting sebab inovasi dapat menjadi indikator sukses tidaknya sebuah pemerintahan terutama bila dikaitkan dengan kecepatan dan kompleksitas perubahan. Salah satu inovasi yang dilakukan dan terus dikembangkan oleh pemerintah adalah inovasi layanan publik. Dampak dari adanya inovasi layanan publik tersebut, pemerintah memandang semua masyarakat dengan sama tanpa memandang status sosial maupun kondisi fisik. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah guna memenuhi pelaksanaan *innovative governance*. Pemerintah guna memenuhi pelaksanaan *innovative governance* terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain: bentuk layanan, keberlanjutan, potensi pengembangan inovasi untuk daerah lain, evaluasi, dan dampak. Berikut ini akan dipaparkan data yang didapat penulis saat melakukan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

a. Bentuk Layanan

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sebagai pemberi layanan publik memiliki sebuah inovasi yang sangat menonjol dan sangat dibanggakan yaitu Layanan Pojok Braille. Layanan Pojok Braille yang kemudian disingkat Lapobra ini bertujuan agar dapat memfasilitasi disabilitas tuna netra yang

ingin ke perpustakaan Kota Malang. Tujuan dari Lapobra ini sesuai dengan pendapat Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018), yang mengatakan:

“jadi tujuan utamanya untuk membuka pelayanan terhadap disabilitas netra. Pada dasarnya yang kita lakukan tidak hanya netra, kita pengen semua disabilitas terlayani disini, dengan tujuan itu kita memprioritaskan ke netra. Karena apa? dari segi anggaran itu paling tinggi kita timbang-timbang seperti itu. Jadi untuk kebutuhan anggarannya itu tinggi sekali. Nah itu yang kita dahulukan, kita prioritaskan jadi yang pertama sampai jadinya lapobra. Tujuan lebih luasnya lagi, sebenarnya kita ingin membentuk perpustakaan inklusi.”

Lapobra diluncurkan pada tahun 2015 dengan perencanaan sejak tahun 2013, hal ini sesuai dengan pendapat Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018), yang mengatakan:

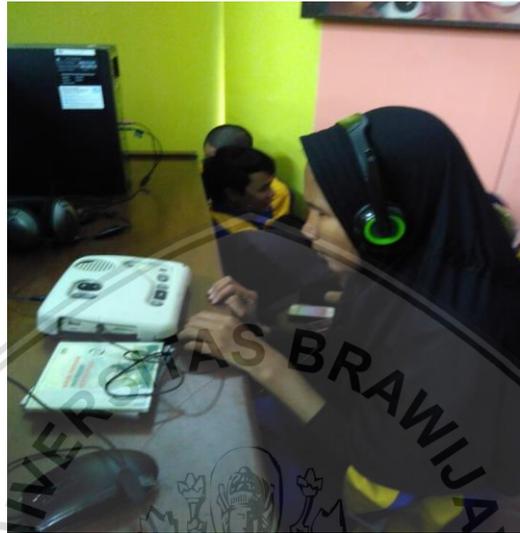
“Yaa jadi lapobra itu diresmikan tahun 2015 yaa, tapi perencanaannya dimulai akhir tahun 2013 jadi selama itu sampai peresmian itu kita mempersiapkan keberadaannya.”

Lapobra yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang memiliki bentuk seperti contohnya kumpulan buku braille, komputer berbicara, dan lain-lain. Penjelasan tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018), yang menyatakan:

“Nggeh, untuk bentuknya disitu itu ya, ada suatu tempat yang disediakan khusus untuk tuna netra yang dilengkapi buku-buku, seperti komputer seperti program tersendiri, bagaimana mereka menjalankan komputer itu ya, untuk teknisnya nanti bisa dijelaskan oleh yang paham, ada teman saya di atas. Jadi kalau di layanan pojok braille ini kira-kira terdapat semacam itu.”

Siang itu, pemustaka tuna netra sedang berkunjung ke layanan pojok braille. Berdasarkan observasi peneliti, pemustaka tuna netra tersebut memanfaatkan fasilitas yang disediakan. Salah satu fasilitas yang digunakan adalah *audio book* atau *CD*

talking. Menggunakan fasilitas *audio book* ini merupakan kegiatan yang dilakukan pemustaka tuna netra terhadap koleksi digital di layanan pojok braille.



Gambar 5. Pemustaka Tuna Netra Menggunakan *Audio Book*
Sumber : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Pendapat ini juga diperkuat oleh Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018), yang menyatakan:

“Bentuk layanannya, kita menyediakan buku-buku braille kemudian ada komputer bicara kemudian ada *talking book* kemudian ada juga alat peraga. Alat peraganya ada berupa belajar braille yang ada titik-titiknya itu kemudian ada stylus dan rigret. Stylus dan rigret itu disediakan bagi mereka yang ingin mencatat, mencatatnya dalam bentuk braille juga. Nah itu sudah kami sediakan sama regretnya bagi mereka.”

Selain menggunakan *audio book*, pemustaka tuna netra juga menggunakan komputer berbicara yang telah disediakan di layanan pojok braille sebagai fasilitas pendukung layanan. Teknologi ini salah satu teknologi yang didapatkan secara kerjasama. Para pemustaka tuna netra menggunakan komputer berbicara untuk

browsing atau bermain internet. Mereka mendapatkan orientasi terlebih dahulu kemudian dipraktikkan oleh pemustaka tuna netra.



Gambar 6. Pemustaka tuna netra menggunakan komputer berbicara

Sumber : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti kemudian mengklarifikasi ke pengguna layanan pojok braille. Berdasarkan hal tersebut, Pandu (wawancara 19 Maret 2018) menyatakan:

“yaaa betul mass, disini ada buku braille, terus komputer berbicara, karo liyane. Terus ini mas kalo buat belajar nulis pakek ini. Lagian aslinya itu pas kesini itu aku seneng, sakjane dari dulu ada kayak gini kan enak. Terus asline yaa butuh kayak gini ini mas.”

Selain memanfaatkan koleksi digital, pemustaka tuna netra juga memanfaatkan koleksi cetak, yaitu buku braille. Menggunakan buku braille ada cara tersendiri. Selain mendapatkan pelajaran atau materi di yayasan, ditunjang pula

dengan koleksi buku braille yang terdapat di layanan pojok braille. Mulai dari sampul buku serta isi buku menggunakan huruf braille.



Gambar 7. Pemustaka tuna netra membaca buku braille
Sumber : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Layanan Pojok Braille juga memiliki koleksi umum dan fasilitas yang dapat dimanfaatkan atau digunakan oleh pemustaka tuna netra. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Jumlah Koleksi Umum Layanan Pojok Braille

No	Jenis Koleksi	Tahun	Jumlah		Keterangan
			Judul	Eks/Keping	
1	Buku Braille	2015	45	98	
		2016	54	82	
		2017	46	184	
	Jumlah		99	364	
2	CD Audio	2015	45	45	
		2016	25	25	
		2017	0	0	
		Jumlah	70	70	

Sumber : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang (diolah peneliti)

Ditambahkan pula oleh Bapak Ikhsan (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“jadi gini mas, kalo koleksi digital itu kita sudah jadikan yaaa kayak CD Audio itu mas, nahh kalo yang sampean maksud kayak *e-book* nahh itu belum. Yaaa kan nanti buku-buku braille itu dijadikan *CD Audio* nanti bisa didengarkan pemustaka tuna netra langsung.”

Memang sesuai dengan observasi peneliti saat mencoba komputer berbicara, tidak ada koleksi digital seperti *e-book* yang disediakan. Semua sudah dirubah ke bentuk kepingan CD yang hanya bisa diputar melalui *CD Audio* atau *talking book*. Sedangkan untuk fasilitas yang disediakan di layanan pojok braille dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Fasilitas Layanan Pojok Braille

No	Fasilitas	Jumlah
1.	Komputer berbicara	4
2.	<i>Stylus dan Reglet</i>	5
3.	Kalkulator berbicara	1
4.	Tongkat lipat	10
5.	Braille board	5
6.	Rak koleksi	6

Sumber: Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang (diolah peneliti)

Sedangkan untuk jenis layanan di Layanan Pojok Braille ini berbeda dengan layanan pada umumnya di perpustakaan, meskipun lokasinya sama-sama di lantai 2. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Suprih (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“jadi gini mas, lapobra itu beda dengan yang lain. Kan kalo yang lain boleh pinjem, terus bisa ada anggota perpustakaan itu yang beda. Kan itu bagian sirkulasi, palingan yang sama yaaa baca di tempatnya, terus absen juga masih manual juga. Jadi lapobra itu yaaa sebuah inovasi benar-bener buat melayani tuna netra, yaa dari situ tentu beda lah mas. Lagian buku braille juga gak sebanyak buku di tempat umum gitu.”

Hal ini diperkuat oleh Bapak Fedy (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“iyaaa mas, jadi lapobra itu jenis layanannya sama yang lain itu beda meskipun tempatnya sama di lantai 2. Tapi kan sebelumnya di lantai 1, jadi jenis layanan yang pada umumnya ada sirkulasi, referensi, dan lain-lain. Di lapobra yang mungkin sama cuma referensi yang menyediakan buku braille. Kalo kayak pinjam meminjam itu tidak boleh mas.”

Dari hasil wawancara keseluruhan mengenai bentuk layanan di Layanan Pojok Braille ini, bentuk layanan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan para disabilitas tuna netra. Sebab sudah hampir lengkap apa saja kebutuhan disabilitas tuna netra mulai dari koleksi, peralatan menulis, dan lain-lain. Juga dari segi tujuan dibangunnya ruangan khusus disabilitas tuna netra ini. Namun, jenis layanan yang diberikan kepada tuna netra di layanan pojok braille berbeda dengan pemustaka awam yang boleh meminjam buku. Juga untuk koleksi umum yang di layanan pojok braille belum begitu banyak seperti pada umumnya.

b. Keberlanjutan

Proses menuju keberlanjutan sendiri tidak lepas dari sebuah persoalan. Setelah adanya Lapobra ini tentu Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah dituntut agar inovasi ini tetap berjalan dan terus memberikan kontribusi nyata kepada disabilitas tuna netra. Agar tetap memberikan layanan yang optimal kepada disabilitas tuna netra maka kedepannya Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah diharapkan tidak puas dengan hasil saat ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018) yang menyatakan:

“Untuk kedepannya, inovasi kita akan menambahi perangkat-perangkat penambahan ruang termasuk tempat untuk membaca. Sementara ruangan itu direnovasi, tempatnya kita alihkan. Kan, sebelumnya ruangan itu disewa oleh hmm saya lupa, terus bocor sehingga harus di renovasi dulu. Nanti kalau sudah selesai akan dikembalikan ke tempat semula. Jadi saat ini masih dalam kondisi bocor dan dalam perbaikan.”

Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan pendapat Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018), yang menyatakan:

“sebenarnya bukan persoalan yaa, semacam tantangan bagi kami aja. Disini 1. Itu lokasi, lokasi ya lokasinya memang kurang luas kemudian aksesnya ke lantai 2 kadang kasihan sama mereka itu tetapi bagi mereka itu bukan masalah jadi sekali mereka orientasi pun sudah bisa maksudnya bukan kendala.”

Berdasarkan pernyataan pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, Aldi (wawancara 19 Maret 2018) sebagai pengguna layanan pojok braille menyambut baik niat tersebut, kemudian menyatakan:

“yoo bagus mas kalo gitu, kan jadi yang mau kesini jadi semangat belajarnya terus kalo jadi ditambahi kan makin macam-macam yang disini. Yaa ini sih mas, bener juga kalo pertama kesini itu diajari naik tangganya ben hafal, terus kalo pertama sih pancen susah mas tapi yoo lak kesini lagi yo gak masalah kok mas.”

Selain menambah infrastruktur tentu dibutuhkannya komitmen kuat untuk melayani disabilitas tuna netra. Terutama komitmen dari pimpinan yang sangat ingin memberikan layanan publik yang optimal kepada disabilitas tuna netra. Komitmen pemimpin ini memiliki peran yang sangat signifikan terhadap berlangsungnya keberlanjutan sebuah inovasi. Sebab jika komitmen dari pimpinan terhadap sebuah inovasi itu berhenti maka inovasi tersebut juga akan berhenti. Seperti halnya pendapat bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018), yang menyatakan:

“Persoalan itu terutama kita harus menyingkronkan tujuan yaa atau komitmen yaaa, 1. Dinas ini terhadap pelayanan lapobra itu sendiri karena kalau gak didukung komitmen keseluruhan yaaa bersama-sama itu susah kenapa? Kalau yang namanya pelayanan maksimal atau pelayanan prima itu harus dimulai dari garis yang terdepan seumpamanya itu dari pemustaka itu datang menginjakkan kaki di depan gerbang yaa, layanan harus dimulai dari sana terutama bagi disabilitas netra yaa. Sudah kita mulai, sudah temen-

temen itu mendapatkan training juga untuk pelayanan netra itu seperti apa dan kita bekerjasama dengan BPBI Cimahi yaa yaitu kita sudah kerjasama sudah mendapatkan training juga gak lepas dari yaaa itu tadi komitmen keseluruhan tadi.”

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Bapak Ikhsan (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“yaaa mungkin biar terus jalan itu, kita mulai dulu dari yang paling atas. Ya kan yang paling atas pimpinan, tentu pimpinan ini perlu banget ada niatan atau ada usaha terus dalam mempertahankan inovasi ini. Kan terutama inovasi ini dari segi kemanusiaan juga bagus, saling membantu buat tuna netra. Jadi ya itu mas, nanti kalo pimpinan sudah ada komitmen lalu diturunkan ke bawahan yaa kayak kita-kita ini yang menjalankan. Kan kita juga bakal niru mereka gitu looo. Sama ini mas, kalo bisa semua dinas di Kota Malang berkomitmen bersatu melayani disabilitas itu lebih bagus hehe.”

Selain agar terciptanya keberlanjutan inovasi Lapobra ini, tentu masyarakat juga harus tahu tentang inovasi Lapobra ini terutama penyandang disabilitas tuna netra. Dians Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang terus berupaya dalam mempromosikan Lapobra ini. Hal ini sesuai dengan pendapat Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018), yang menyatakan:

“mayoritas sudah, sudah dipublikasikan bahkan di berita nasional juga sudah masuk yang ketika launching saja sudah diliput wartawan dan dimuat di koran.”

Pernyataan itu diperkuat oleh Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018), yang menyatakan:

“untuk mengetahui ini saat ini sudah bagi masyarakat yang sering berkunjung ke perpustakaan dan juga kita sementara bekerjasama dengan yayasan netra supaya apa? Supaya minimal netra yang di yayasan tersebut dapat mengetahui juga. Juga disini ada pendamping, yang datang kesini akan didampingi dan untuk yang pertama kali kesini akan diberikan orientasi dulu.”

Hal tersebut diperkuat dengan Pandu (wawancara 19 Maret 2018), yang menyatakan:

“yaaa saya awalnya ndak tau mas, tapi pas di yayasan kok ujuk-ujuk pergi keluar jarene sih mau ke perpustakaan Malang ke ruangan braille gitu. Jadi dari situ saya tau ada ini.”

Tentu dalam mencapai sebuah keberlanjutan dibutuhkan landasan hukum.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi inovasi Layanan Pojok Braille sudah berlandaskan hukum yang sementara masih pada Surat Keputusan Kepala Dinas dan saat ini masih dalam tahap perencanaan menuju Peraturan Daerah mengingat usia dari inovasi ini masih tiga tahun. Hal ini sesuai dengan pendapat Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018), yang menyatakan:

“kita sampai surat keputusan kepala dinas saja karena perda perpustakaan kita juga belum punya baru sampai di perencanaan perda. Untuk Perda yang kita pakek, ini mas pakek Perda Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014.”

Ditambahkan pula oleh Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018) tentang Surat Keputusan Kepala Dinas tersebut, yang menyatakan:

“untuk menuju perda itu belum mas, kita masih merancangkan mas. Jadi untuk perda kan masih membutuhkan waktu lama, sementara masih sampek SK kadin saja. Jadi untuk meloloskan menjadi perda dibentuk tim khusus untuk menilai dan mengkaji inovasi ini. Dan SK itu nomor..emmm bentar mas. Ini mas, SK nomor : 188.451/09/35.73.316/2017 tanggal 13 Januari 2017. Kalau dari tingkat kota, kita pakek yang Perda Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 mas.”

Salah satu hal penting dalam hal keberlanjutan adalah adanya sumber daya.

Khususnya sumber daya manusia dari Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Suprih (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“tentu mas kalo masalah sumberdaya manusia itu penting, lagipula biar bisa terus melayani tuna netra kan juga butuh orang-orang yang handal. Nahh makanya temen-temen perpus dapet pelatihan yang buat menangani dan dari perpus sendiri sumberdaya manusianya sudah siap buat melayani disabilitas tuna netra.”

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Bapak Fedy (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“jadi gini mas, kan sumberdaya manusia itu apa? Kan jadi jika ada inovasi apalagi yang menyangkut pelayanan publik terus harapannya jangka panjang, tentu dari awal sudah dipersiapkan sumberdaya manusianya. Tidak asal buat ini terus dibiarkan, yaa ndak. Juga perlu dipikirkan sumberdaya manusia yang dimiliki sama instansi itu. Pas sini buat lapobra itu, temen-temen setuju dan sudah siap untuk melayani tuna netra. Pasti susah kan melayani kayak tuna netra tapi dibuat apa yaaa enjoy aja hehe. Lagipula temen-temen juga sudah dibekali pelatihan jadi ya sangat siap.”

Selain itu dari segi anggaran yang digunakan oleh layanan pojok braille tergolong besar seperti yang sudah disebutkan. Berdasarkan proposal dari layanan pojok braille dapat diketahui bahwa mulai dari awal proses pendirian, operasional pelaksanaan sampai dengan keberlanjutan inovasi ini didukung melalui APBD Kota Malang. Perihal anggaran yang digunakan untuk layanan pojok braille dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Anggaran untuk layanan pojok braille

No	Tahun	Jumlah	Keterangan
1.	2013	Rp 150.000.000,00	Awal proses pendirian dengan digunakan untuk pembangunan sarana dan prasarana penunjang layanan disabilitas
2.	2014	Rp 300.000.000,00	Digunakan untuk pengumpulan bahan informasi tentang sarana untuk disabilitas-disabilitas netra
3.	2015	Rp 200.000.000,00	Dipergunakan untuk pemenuhan

			kebutuhan utama yang mendasar dari sarana prasarana disabilitas netra
4.	2016-2017	Rp 600.000.000,00	Menunjang operasional layanan pojok braille

Sumber: Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang (diolah peneliti)

Dari hasil wawancara keseluruhan mengenai keberlanjutan inovasi Lapobra di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat disimpulkan bahwa untuk dapat mewujudkan keberlanjutan dibutuhkan perubahan mulai dari infrastruktur dan kebutuhan disabilitas tuna netra di Lapobra ini. Ketersediaan sumberdaya yang dapat menunjang keberlanjutan inovasi layanan pojok braille terutama sumberdaya manusia. Serta selain itu dibutuhkan komitmen bersama antar dinas-dinas di lingkup Pemerintah Kota Malang terutama para pemimpin dalam melayani disabilitas tuna netra. Juga Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sudah berusaha untuk mewujudkan landasan hukum bagi Layanan Pojok Braille ini. Serta anggaran untuk keberlanjutan inovasi layanan pojok braille tergolong besar.

c. Potensi Pengembangan Inovasi Untuk Daerah Lain

Dinas Perpustakaan Umum dan arsip Daerah Kota Malang merupakan yang pertama di Jawa Timur dalam mencetuskan perpustakaan khusus disabilitas tuna netra. Hal inilah yang patut dicontoh oleh daerah lain ketika pemerintahan harus ramah disabilitas. Sesuai dengan pendapat Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018) yang menyatakan:

“jadi ya memang tapi kita sebagai pioneer yang pertama terus setelah mereka studi banding segala macam, baru diterapkan di daerahnya. Kemarin yang kita tahu terakhir jember kalau gak salah terus masih banyak lagi yang ingin menerapkan lapobra di daerahnya.”

Tentu pernyataan ini diperkuat oleh Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018) yang menyatakan:

“sudah mas sudah, tapi untuk kategori perpustakaan umum kan Malang yang mengawali terus ketika kita mendapat penghargaan itu kan banyak daerah lain yang studi banding. Seingat saya itu di Jember sudah ada yaaa.”

Ketika akan menerapkannya tentu hal yang pertama dilakukan adalah seperti disebutkan di atas yaitu komitmen yang harus diyakinkan di dalam tubuh pemerintahan. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018) yang menyatakan:

“sebenarnya sangat bisa tinggal opo yo? Niat yaa hehe. Kebetulan disini kan, kalau yang jauh jauh dari yayasan-yayasan tuna netra mungkin mereka berfikirnya lain-lain. Kalau disini kebetulan di Janti ada, kemudian di jatiluhur ada netranya. Setiap hari di sulfat itu juga ada yayasan netra. Jadi kan kita posisi disini mereka masih bisa menjangkau dan mereka juga masih bisa kita jemput.”

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018) yang menyebutkan:

“jadii gini mas, untuk itu tentunya komitmen mereka dahulu dipersiapkan. Mereka kesini studi banding tentu sudah membulatkan tekadnya. Jadi ketika kita harus menjaga komitmen tersebut, itulah yang semestinya mereka contoh dari kita.”

Inovasi Layanan Pojok Braille ini, dalam memberikan potensi pengembangan inovasi untuk daerah lain juga dari segi teknologi yang diterapkan. Tentu jika suatu daerah akan meniru untuk menerapkan inovasi seperti layanan pojok

braille tidak lepas dari teknologi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Fedy (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“kalo di lapobra ini mas, mungkin teknologi yang dimaksudkan seperti komputer berbicara. Tapi saya rasa, memang untuk mempersiapkan komputer berbicara ini butuh anggaran yang besar juga. Soalnya kenapa? Kan komputernya khusus gitu, harus pesen dan dari segi *software* sendiri juga khusus dan gak bisa misal *instal* sendiri. Tentu beli komputer juga sudah sepaket sama *software* khususnya. Mungkin teknologi yang ada di lapobra yang bisa ditiru daerah lain ya komputer itu.”

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Bapak Ikhsan (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“kalo model lapobra yang dilihat dari segi teknologi kan ada kayak komputer bicara, terus CD *talking*, sama *scanner*. *Scanner* kan gunanya buat menscan buku braille nanti terus langsung bisa didengarkan. Kalo CD *talking* itu sebenarnya buku tapi sudah dibuat bentuk CD jadi tinggal diputer diperangkatnya. Yaaa semua itu kan juga butuh perencanaan, kalo daerah lain pengen buat kayak lapobra yaa harapannya kan juga buat kayak lapobra gitu, perencanaan mereka harus bener atau matang. Teknologi-teknologi itu kan bisa didapat dari BPBI Cimahi itu milik Kementerian Sosial jadi mungkin lebih gampang kalo bisa kerjasama sekalian gitu.”

Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh daerah lain yang ingin meniru atau menerapkan sebuah inovasi seperti layanan pojok braille maka berhubungan dengan anggaran yang disediakan. Pada fokus keberlanjutan telah disebutkan anggaran yang dibutuhkan untuk membuat sebuah inovasi layanan pojok braille yang berkelanjutan. Daerah yang akan menerapkan inovasi tersebut tentu harus mempersiapkan APBD yang besar dan pemerintah daerah tentu harus mempersiapkan perencanaan anggaran yang matang.

Dari hasil wawancara keseluruhan mengenai potensi pengembangan atau penreapan inovasi untuk daerah lain dapat dikatakan bahwa hal terpenting yaitu

komitmen pemerintah dalam melayani tanpa memandang fisik dan pemerintah harus menyiapkan fasilitas ramah disabilitas. Juga teknologi yang dapat dimanfaatkan oleh daerah lain dalam mengembangkan sebuah inovasi seperti Layanan Pojok Braille adalah komputer berbicara, *CD Talking*, dan *Scanner*. Selain beberapa hal itu, untuk dapat menerapkan inovasi seperti layanan pojok braille dibutuhkan anggaran yang besar.

d. Evaluasi

Lapobra sendiri dalam kurun waktu tiga tahun ini tentu sudah mengalami perubahan dan perubahan tersebut hasil dari semua evaluasi yang dilakukan. Hasil dari evaluasi tersebut yaitu dengan pemindahan lokasi Lapobra ke lantai 2 (dua). Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018), yang menyatakan:

“jadi yang pertama, awalnya tempatnya tidak di lantai 2 seperti saat ini. Dulunya di lantai 1 terus kemudian bagaimana caranya mereka bisa digabung sama yang lain. Supaya mereka dapat membaur dan tidak terkesan ada sekat atau gap. Jadi di lantai 2 dibuatkan tempat khusus untuk mereka yang kemudian masih dalam perbaikan itu tadi.”

Pernyataan itupun ditambahkan oleh Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018) yang kemudian memaparkan tujuan dari dipindahkan ke lantai 2, yaitu:

“Jadi kadang-kadang disitu saya juga melihat, kan mereka saya gabungkan dengan umum supaya mereka berbaur karena itu merupakan salah satu permintaan juga dari mereka. Jadi mereka mengatakan “kami ini berbeda pak, tapi tolong jangan terlalu dibedakan”. Nahh makna yang saya ambil, mungkin mereka juga pengen berbaur dengan masyarakat yang lain yang awas.”

Hasil evaluasi tentunya diharapkan dapat membantu inovasi kedepannya semakin lebih bagus dan menjadikan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang semakin optimal. Evaluasi tersebut tentu melibatkan disabilitas tuna netra dan bersama Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang tentunya. Evaluasi ini pula kemudian memunculkan beberapa peraturan yang harus ditaati. Pernyataan ini pun sesuai dengan Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018) yang menyatakan:

“Jadi untuk melihat perkembangannya, kami melakukan evaluasi dengan mengajak para tuna netra yang berkunjung dan juga pendampingnya jika ada. Juga untuk pendamping dari kita diberikan pelatihan sebab dalam membawa buku braille saja ada caranya. Sehingga ada peraturan selain tuna netra dilarang masuk, kenapa selain tuna netra tidak boleh masuk? Sebab itu, peralatannya disana sangat berbeda dengan biasanya, misalnya buku braille kalau membacanya tidak boleh ditekan sebab nanti tulisannya hilang kalau ada orang lain yang masuk dan tidak tahu caranya gimana.”

Hal ini pun diperkuat dengan pernyataan Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018), yang menyatakan:

“sebenarnya evaluasinya banyak, setiap saat maupun setiap sehabis event itu saya tanya selalu sharing dengan tuna netranya “kira-kira yang ada sekarang ini, yang dibutuhkan lagi apa?” apa yang kurang? Apa yang perlu kami tambahi? Selalu kami konsultasikan dengan netranya. Dengan netranya juga dengan pendampingnya kalau gak ada pendampingnya juga saya ajak ngobrol netranya misalnya ohh pak sudah bagus pak tinggal gini gini gini. Nah bentuk evaluasinya seperti itu. Nggak nunggu sekian lama, ndakkkk.”

“yaaa justru dari itu evaluasi itu, nahh otomatis misalnya mereka membutuhkan apa “pak kursi butuh yang lesehan” kemudian segera kami buat dan mereka rata-rata “yaa gini pak” berarti responnya langsung. Jadi apa yang mereka inginkan kalau kami bisa langsung memberikan yaaa kami berikan jugasaya tanayakan “gini mas?” “nggeh pak, ngenten mawon sekeco”.”

Pernyataan Bapak Ikhsan tersebut diperkuat Aldi (wawancara 19 Maret 2018), yang menyatakan:

“iyaa mas, aku diajak cerito-cerito gitu, ditanya-tanya gitu, pokok yo aku pengen ngono iso omong-omongan sama orang lainnya gitu. Ternyata dipindah ke lantai 2 eg mas hehe. Yoo kalo masalah tempatnya itu kan soale katanya di renovasi makanya dipindah dan rodok sempit sih mas hehe tapi kalo awalnya itu ombo mas dadi enak hehe.”

Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018) pun juga menambahkan tentang hasil evaluasi sejauh ini, yang

menyatakan:

“sudah sebagian besar saya sebutkan, evaluasi seperti itu tetep infrastrukturnya kita persiapkan yang kalau di internal adalah tanda dominan yang belum kita sediakan kalau eksternalnya adalah infrastruktur dan transportasinya yang belum ramah.”

Berdasarkan segi evaluasi tersebut muncul penilaian terhadap jumlah pengunjung dan melihat layanan pojok braille berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan pendapat Bapak Suprih (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

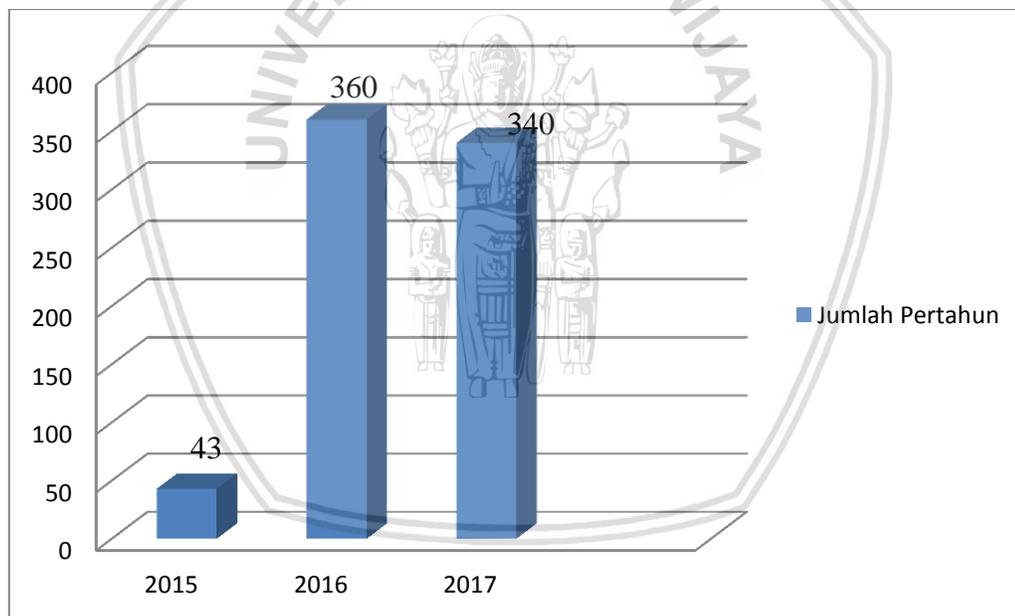
“jadi gini mas, untuk jumlah pengunjung lapobra itu palingan sekali kunjungan yaa sekitar 25 orang dan belum bisa kayak pustakawan yang umumnya. Hal ini kenapa bisa terjadi? Yaaa kan pertama yang kesini yayasan yang bekerjasama dengan kita kalo yang perseorangan paling juga gak setiap hari kesini. Yaaa itulah makanya sebenarnya kita butuh transportasi yang bisa menjemput masyarakat untuk datang kesini soalnya juga bukan tugas kita semua masalah transportasi. Kan dinas-dinas lain juga harus ikut membahas masalah ini.”

Hal ini diperkuat dengan pendapat Bapak Fedy (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“jadi untuk pengunjung itu masih sedikit mas, tapi ya syukur-syukur masih ada yang mau pakek daripada nggak sama sekali haha. Tapi itulah sebenarnya PR utama kami selaku pemilik inovasi tersebut. Yaaa mau gimana lagi mas, wong yaaa transportasi sama infrastruktur belum memadai buat disabilitas gitu looo. Yaaa hasil evaluasi temen-temen ya itu yang menghambat inovasi ini.”

Ditambahkan pula oleh Bapak Ikhsan (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“yaaa jadi kan di lapobra itu kan masih sedikit yang pakek, jadi tentu berpengaruh ke efektifan dan efisienan inovasi itu sendiri. Namun, kita selalu berusaha semaksimal mungkin saat menjadi pendamping bila saat ada pemustaka tuna netra yang kesini. Yaaa misal, kalo pas kesini kita ajak ngobrol, kita ajarin mengoperasikan komputernya, terus dibawa kelaur ruangan biar bisa ngobrol sama pemustaka yang awam gitu.”



Gambar 8. Grafik jumlah pengunjung layanan pojok braille

Sumber : Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang (diolah peneliti)

Efisien dan efektif dari sebuah inovasi juga memberikan pengaruh terhadap tercapainya tujuan diciptakan inovasi tersebut. Layanna pojok braille memiliki tujuan

utama yaitu memberikan layanan kepada disabilitas tuna netra. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018), yang menyatakan:

“jadi tujuan utamanya untuk membuka pelayanan terhadap disabilitas netra. Pada dasarnya yang kita lakukan tidak hanya netra, kita pengen semua disabilitas terlayani disini, dengan tujuan itu kita memprioritaskan ke netra. Karena apa? dari segi anggaran itu paling tinggi kita timbang-timbang seperti itu. Jadi untuk kebutuhan anggarannya itu tinggi sekali. Nah itu yang kita dahulukan, kita prioritaskan jadi yang pertama sampai jadinya lapobra. Tujuan lebih luasnya lagi, sebenarnya kita ingin membentuk perpustakaan inklusi.”

“nah jika melihat dari segi tujuan utama memang kita sudah sesuai, melalui lapobra kan perpustakaan paling tidak sudah melayani disabilitas terutama tuna netra. Namun, jika dari segi tujuan yang luas memang perlu diakui bahwa saat ini kita belum bisa mewujudkannya. Sebab masih perlunya rencana yang matang buat mewujudkannya.”

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Bapak Suprih (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“jika bicara tujuan adanya lapobra kan, kita pengen gitu memberikan layanan bagi disabilitas, namun yang diutamakan terlebih dahulu yaa tuna netra. Saat ini mungkin sudah sesuai dengan yang diharapkan diawal munculnya lapobra. Harapannya kan bisa terus berkembang dan bisa memberikan layanan yang optimal. Tapi yaa gitu mas, kalo ada inovasi mesti gak lepas faktor pendukung dan penghambat. Selama tiga tahun ini masih yang dikendalikan adalah transportasi dan infrastruktur. Kalo yang mendukungnya yaaa, dari pimpinan kantor maupun walikota.”

Dari hasil wawancara keseluruhan tentang evaluasi yang dilakukan terhadap Layanan Pojok Braille ini, dapat dikatakan bahwa evaluasi memberikan perubahan yang sangat dominan dan untuk keberlanjutan dari inovasi Layanan Pojok Braille ini. Muali dari fasilitas, tempat membaca, serta selalu berusaha berkomunikasi dengan disabilitas tuna netra. Evaluasi memberikan penilaian kepada inovasi layanan pojok braille tentang jumlah pengunjung, yang kemudian menjadikan inovasi tersebut

efisien dan efektif sehingga sesuai dengan tujuan awal diciptakannya layanan pojok braille.

e. Dampak

Sebuah inovasi tentu memiliki dampak yang diinginkan, seperti halnya dengan Lapobra yang menginginkan dampak positif dalam pelaksanaannya. Ketika melihat sebuah dampak pasti membandingkan sebelum adanya inovasi tersebut dan sesudah adanya inovasi tersebut. Tentu hal ini diungkapkan Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018) yang menyatakan:

“perubahan? Jadi masyarakat secara tidak langsung itu bisa melihat bagaimana tuna netra masih mau membaca dibandingkan dengan yang awas. Jadi kadang-kadang disitu saya juga melihat, kan mereka saya gabungkan dengan umum supaya mereka berbaur karena itu merupakan salah satu permintaan juga dari mereka. Jadi mereka mengatakan “kami ini berbeda pak, tapi tolong jangan terlalu dibedakan”. Nahh makna yang saya ambil, mungkin mereka juga pengen berbaur dengan masyarakat yang lain yang awas. Ketika pas campur pun, mereka ngobrol juga asik sama orang awam lainnya. Jadi ngobrol, orang yang awas juga nanya- nanya, yaaa kelihatan indah gitu hehe.”

Pernyataan ini diperkuat dengan pendapat bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018), yang mengatakan:

“memang kalau sebelumnya itu temen-temen disabilitas yang kesini tidak bisa menikmati yaa. Dulu ada orang yang ngantarkan anaknya ke ruang baca anak itu, yaa ngantarkan tok. Karena dia netra ya duduk di lobby anaknya di ruang baca anak tapi sekarang mungkin sambil mengantarkan anak dia bisa ke pojok braille. Tentu untuk koleksinya sendiri kita bervariasi jadi lebih bervariasi yaaa, ada buku braille, ada CD talking book, ada juga alat-alat peraga untuk netra, itu semakin bervariasi.”

Tidak ketinggalan pula Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018) juga memperkuat pernyataan tersebut, yang menyatakan:

“jadi untuk perubahan tentu banyak yaaa mas. Awalnya itu sebelum ada Lapobra ini jarang lhoo mas tuna netra yang kesini, kan awalnya itu ada ibu-ibu ngantar anaknya kesini di ruang anak sana. Terus dia yaa cuma nunggu di lobby, gak ngapa-ngapain. Dari situlah temen-temen punya ide untuk Lapobra itu. Nahh kan sekarang enak, ketika kesini bisa baca di Lapobra itu, lagian kita kan juga bekerja sama sama yayasan yang di Janti misalnya, kan juga bisa gabung pas mau kesini.”

Pernyataan dari pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang diperkuat dengan pernyataan Aldi (wawancara 19 Maret 2018), yang menyatakan:

“awalnya saya ndak tau kan, jadi belajar di yayasan tok. Terus setelah ada ini kan gak Cuma belajar di yayasan tok, tapi yooo gitu gak iso setiap hari kesini mas, kan ada waktune dewe gitu.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Pandu (wawancara 19 Maret 2018), yang menyatakan:

“iyaaa bener mas, kita ada jadwal jadi gak bisa setiap hari kesini tapi kalo kesini gitu seneng mas, iso ngobrol sama wong liyo mas, dan alat-alat e lumayan lengkap hehe.”

Selain dampak yang ditujukan untuk disabilitas tuna netra tentunya dengan adanya Lapobra ini berpengaruh pada peningkatan kapasitas kelembagaan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang itu sendiri. Hal ini disampaikan Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018), yang menyatakan:

“kalau peningkatan kapasitas yo tentu saja meningkat, karena apa? Inovasi suatu pengembangan pelayanan memang dibutuhkan untuk meningkatkan kapasitasnya sendiri dengan inovasi lapobra ini otomatis yo pasti meningkat karena apa? Tentu saja tidak lepas dari pandangan gak hanya masyarakat, lembaga-lembaga sosial atau lembaga yang melihat “ohhh ini sesuatu pengembangan yang pertama di indonesia, mengawali seperti itu”. Yaaa

memang sih kemarin kita baru mendapatkan 2 penghargaan itu tapi itupun sudah cukup untuk meningkatkan kapasitasnya perpustakaan kota malang diakui.”

Hal ini diperkuat dengan pendapat Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018), yang menyatakan:

“yaa kita jadi... hehe apa ya namanya lebih diakui hehe. Mereka lebih kita lebih kelihatan “ohhh perpustakaan itu ternyata ada pojok braille nya gitu” itu yang selama ini orang ndak tahu.”

“otomatis bagi kami yaa petugas-petugas yang selama ini awam, dengan adanya pojok braille ini kami dibekali melalui pelatihan bagaimana cara menangani temen-temen netra. Itu ternyata perlakuannya berbeda ndak seperti yang kita bayangkan. Jadi, menangani mereka itu ada caranya khusus nggak sembarangan misalnya cara nuntunnya gimana nggak boleh dipegang erat gitu nggak boleh harus ada caranya mengarahkan “kiri-kiri kanan-kanan” itu juga salah jadi kami banyak tahu ketika pelatihan itu kemudian diterapkan disini. Jadi pengetahuan kami bertambah gitu, mungkin orang lain belum tentu tahu caranya nuntunnya gimana itu belum tahu tapi kami sudah tahu hahaha.”

Diperkuat pula oleh pernyataan Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018), yang menyatakan:

“Juga untuk pendamping dari kita diberikan pelatihan sebab dalam membawa buku braille saja ada caranya. Sebab itu, peralatannya disana sangat berbeda dengan biasanya, misalnya buku braille kalau membacanya tidak boleh ditekan sebab nanti tulisannya hilang kalau ada orang lain yang masuk dan tidak tahu caranya gimana. Untuk bukunya kita kerjasama dengan Abiyoso Bandung.”

Layanan pojok braille juga harus memiliki dampak yang dapat dirasakan masyarakat. Dampak ini dilihat melalui tingkat pemanfaatan layanan pojok braille untuk masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Bapak Suprih (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“yaaa sebenarnya kita pengen lapobra ini punya manfaat buat masyarakat lain. Tapi semua kembali lagi ke tujuan awal, kan kita pengen memberikan layanan ke tuna netra to mas, yaaa notabene kalo masyarakat umum kita larang dulu, yaa minimal harus ijin lah gitu. Soalnya apa? Kan layanan itu gak sembarang orang bisa mengoperasikan, nahh takutnya malah pas sembarang orang yang kesana malah rusak hehe.”

Hal ini diperkuat dengan pendapat Bapak Ikhsan (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“yaaa mungkin ini aja sih, masyarakat jadi tahu lapobra di perpustakaan aja gitu. Kalo sampai memanfaatkan, palingan kalo masyarakat yang awam punya kenalan atau apalah yang tuna netra kan minimal bisa diajak kemari gitu biar sama-sama memanfaatkan. Kan bisa sama-sama memanfaatkan dan terutama harus dijaga betul. Soalnya kan memang yang masih menggunakan yang tuna netra.”

Pernyataan tersebut ditambahkan oleh Bapak Fedy (wawancara 02 Maret 2018), yang menyatakan:

“kalo pemanfaatan untuk masyarakat palingan yang mengalami tuna netra aja mas, kalo yang awas sampai saat ini peraturannya tidak memperbolehkan. Soalnya kayak buku braille aja salah megang ya rusak, komputer nanti diutak-atik juga rusak. Nahhh itu yang dikawatirkan. Yaaa semoga kedepannya kan banyak masyarakat yang kesini buat ngajak ta nganter siapa gitu yang tuna netra buat ke lapobra. Minimal itu sudah membantu memanfaatkan mas.”

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan perbandingan sebelum adanya inovasi layanan pojok braille dan sesudah adanya layanan pojok braille.

Tabel 6. Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah layanan pojok braille

No	Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
1.	Sebelumnya, koleksi perpustakaan umum hanya terbatas pada buku teks dan terbitan berkala. Jumlah koleksi 150.000 eksemplar	Setelah Lapo BRA maka koleksi perpustakaan lebih bervariasi dengan bertambahnya buku <i>Braille</i> dan <i>Talking Book</i>

	90.000 judul	Jumlah koleksi 152.000 eksemplar 90.100 judul
2.	Sebelumnya, segmen pengguna perpustakaan umum hanya sebatas pemustaka yang dapat memvisualisasikan buku teks. Rata rata 4813	Setelah Lapo BRA maka segmen pengguna perpustakaan umum bervariasi dengan bahan pustaka yang sama akan dapat dinikmati pula oleh disabilitas netra. Rata rata 4830 (pengunjung disabilitas netra rata rata perminggu 27 orang)
3.	Sebelumnya, tidak ada fasilitas untuk disabilitas netra; perpustakaan belum ramah disabilitas netra.	Setelah Lapo BRA maka sarana prasarana telah disesuaikan dengan kebutuhan layanan bagi penyandang disabilitas netra seperti pintu otomatis, penunjuk jalan masuk dan keluar ruangan, tanda-tanda atau <i>signage</i> , jalan landai, bis antar jemput.
4.	Sebelumnya, petugas tidak memiliki <i>skill</i> dalam melayani disabilitas	Setelah Lapo BRA, sekitar 20 petugas telah memiliki keterampilan layanan ramah disabilitas netra sehingga dapat meningkatkan pelayanan prima yang telah ada.
5.	Sebelumnya, penyandang disabilitas netra tidak dapat menikmati layanan perpustakaan umum yang sudah berbasis teknologi informasi	Setelah Lapo BRA, disabilitas netra dapat menggunakan fasilitas perpustakaan berbasis teknologi informasi sehingga dapat lebih mengembangkan dirinya. 4 PC dengan teknologi <i>screen reader</i>

	3 <i>Talking Book Player</i> 100 keping CD <i>Talking Book</i>
--	---

Sumber: Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Kondisi yang disebutkan di atas berpengaruh pada dampak yang terjadi ketika adanya layanan pojok braille. Dampak tersebut berpengaruh tidak hanya pada disabilitas tuna netra, namun juga kepada masyarakat, petugas, dan pengambil kebijakan (Kepala Dinas, Pemerintah Daerah dan DPRD).

Tabel 7. Dampak dari adanya layanan pojok braille

No	Kategori	Dampak
1.	Penyandang Tuna Netra	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebelumnya penyandang disabilitas netra belum memiliki sarana untuk disabilitas netra di Perpustakaan Umum Kota Malang, selanjutnya saat ini penyandang disabilitas netra mendapatkan pelayanan yang ramah disabilitas; 2. Sebelumnya penyandang disabilitas netra belum memiliki orientasi atau pengenalan terhadap layanan Lapo BRA, sehingga dengan adanya layanan ini penyandang disabilitas netra mampu beraktivitas secara mandiri; 3. Kondisi sebelum adanya layanan Lapo BRA belum memiliki koleksi Braille beserta perangkat teknologi (<i>talking book</i>). Setelah kerjasama dengan yayasan Abiyoso, maka ada peningkatan koleksi Braille, hal ini berimplikasi pada meningkatnya pengguna layanan Lapo BRA yang diikuti dengan peningkatan minat baca bagi penyandang disabilitas netra;

		<p>4. Pada saat peresmian dan penggunaan layanan Lapo BRA masih dalam ruang terpisah, belum berbaur dengan ruang baca umum, sehingga pada Tahun 2017 ruang layanan Lapo BRA disatukan dengan ruang baca umum (tidak eksklusif). Dengan demikian penyandang disabilitas netra mendapatkan hak yang sama dalam hal pelayanan publik serta kepastian dan tindak lanjut terhadap layanan di perpustakaan umum.</p>
2.	Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebelumnya masyarakat atau pemustaka Perpustakaan Umum Kota Malang tidak memiliki interaksi dengan penyandang disabilitas netra. Kondisi saat ini dengan adanya Lapo BRA masyarakat memiliki kesempatan yang lebih luas dalam berinteraksi, menumbuhkan empati dan kepedulian terhadap penyandang disabilitas netra; 2. Penelitian maupun kajian sebelumnya hanya fokus pada layanan Perpustakaan Umum, sehingga dengan adanya Lapo BRA ini memberikan manfaat dalam bentuk media baru bagi kegiatan penelitian, studi banding program dan kajian ilmiah bagi para kalangan akademisi dan Perpustakaan-Perpustakaan lain dalam rangka meningkatkan kualitas bagi penyandang disabilitas netra; 3. Lapo BRA melengkapi keberagaman layanan kepastakaan yang diberikan kepada masyarakat Kota Malang dan sekitarnya.
3.	Petugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebelumnya petugas belum bisa melayani pemustaka atau masyarakat penyandang disabilitas netra, maka

		<p>dengan adanya Lapo BRA mudah dalam memberikan pelayanan yang ramah disabilitas karena didukung dengan infrastruktur yang lengkap;</p> <p>2. Peningkatan kompetensi, pengetahuan, ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan ramah disabilitas sesuai dengan ilmu yang dimiliki dari pelatihan pelayanan ramah disabilitas yang telah diikuti.</p>
4.	Pengambil Kebijakan	<p>1. Perencanaan untuk pengembangan, pemeliharaan dan operasional peralatan pendukung Lapo BRA dan buku Braille lebih mudah karena terfokus dan lebih jelas dalam penggunaannya;</p> <p>2. Memberikan peningkatan pelayanan perpustakaan yang lebih luas kepada seluruh segmen masyarakat;</p> <p>3. Memberikan kemudahan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan khususnya dalam pelayanan penyandang disabilitas;</p> <p>4. Meningkatnya ragam segmentasi kunjungan pemustaka;</p>

Sumber: Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Dari hasil wawancara keseluruhan tentang dampak inovasi Lapobra ini dapat dikatakan bahwa dengan adanya inovasi Layanan Pojok Braille ini, disabilitas tuna netra semakin semangat dalam membaca dan untuk masyarakat awam dapat berinteraksi dengan disabilitas tuna netra. Kemudian dalam pemanfaatan untuk masyarakat sendiri, untuk saat ini hanya masyarakat tuna netra yang diperbolehkan

menggunakan layanan pojok braille. Selain itu, berpengaruh dalam peningkatan kapasitas lembaga Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a) Faktor Pendukung

Inovasi layanan publik tentu dapat berjalan baik ketika ada faktor pendukung itu sendiri. Untuk Lapobra ini, faktor pendukungnya yaitu:

1. Dukungan Walikota Malang melalui Perda Kota Malang No. 2 Tahun 2014

Faktor pendukung dari Lapora sendiri adalah dukungan konkrit dari Walikota Malang, dukungan dari pimpinan pasti setidaknya memberikan sumbangsih terhadap keberhasilan dari inovasi ini. Sesuai dengan pernyataan Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018), yang menyatakan:

“secara moril didukung sama walikota mas, kan setelah kemarin dapat dua penghargaan itu pun juga bisa jadi sebuah faktor pendukung itu sendiri mas.”

Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018) juga memperkuat pendapat tersebut dengan menyatakan:

“untuk faktor pendukung tentu dari atasan atau dari kepala dinas sendiri juga Bapak Walikota Malang yaa, temen-temen semua mendapat pelatihan lagi tentang disabilitas tuna netra itu sendiri. Sekarang kan media juga sudah luar biasa, kita promosikan lewat media-media itu yaa.”

Bentuk dukungan lain dari Walikota Malang adalah dibuatnya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Dengan payung hukum tersebut maka terbentuklah layanan

pojok braille yang melayani disabilitas tuna netra. Dukungan nyata untuk layanan pojok braille tidak hanya dari Walikota saja, namun dari pimpinan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melalui SK Kepala Dinas.

2. Petugas mendapatkan pelatihan

Adanya inovasi Lapobra ini menuntut para pegawai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang untuk dapat melakukan pelayanan kepada disabilitas tuna netra. Agar pegawai dapat mengikuti perkembangan tersebut, tentu pegawai harus dibekali ilmu dengan melalui pelatihan. Sesuai dengan pendapat bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018), yang menyatakan:

“Faktor pendukung dari temen-temen kita sendiri petugas sudah terlatih sudah mengerti akan alur layanannya terus buku braille yang kita sediakan itu. Jadi ada sebenarnya inovasi yang lebih bagus lagi tapi belum kita promokan. Jadi temen-temen disabilitas netra langsung bisa baca buku teks disana karena di lapobra kita sediakan scanner. Ini kan teknologi screen reader ya tinggal ambil buku teks di scan itu sudah terbaca gitu. Nahhh itu yang belum kita promokan.”

Jadi dari hasil wawancara keseluruhan mengenai faktor pendukung, dapat dikatakan bahwa yang menjadi faktor pendukung itu dari pimpinan baik itu Kepala Dinas maupun Walikota Malang yang memberikan dukungan moril dengan melalui disahkannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 tahun 2014 serta Surat Keputusan Kepala Dinas untuk layanan pojok braille., dan juga pegawai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mendapatkan pelatihan untuk menangani disabilitas tuna netra.

b) Faktor Penghambat

Inovasi layanan publik juga dapat terhambat jika terdapat faktor penghambat. Inovasi Lapobra ini memiliki faktor penghambat antara lain, yaitu:

1. Anggaran

Segi anggaran merupakan hambatan dari inovasi Layanan Pojok Braille sebab anggaran yang dibutuhkan tergolong lumayan besar, seperti yang disampaikan oleh Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018), yaitu:

“untuk hambatannya sendiri ada di anggaran, infrastruktur, sama ini mas apa yaaa, ohh transportasi yaa. Kenapa anggaran? Tentu dari segi anggaran kita juga harus merencanakan anggaran terlebih dahulu dari APBD itu kan juga dibagi-bagi mas. Kalau infrastruktur sama transportasi kan masnya juga sudah tahu lah yaaa kayak gimana? Apakah sudah ramah disabilitas? Itu loo yang jadi pernyataan.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018) yang menyatakan:

“Pada dasarnya yang kita lakukan tidak hanya netra, kita pengen semua disabilitas terlayani disini, dengan tujuan itu kita memprioritaskan ke netra. Karena apa? Dari segi anggaran itu paling tinggi kita timbang- timbang seperti itu. Jadi untuk kebutuhan anggarannya itu tinggi sekali. Nah itu yang kita dahulukan, kita prioritaskan jadi yang pertama sampai jadinya lapobra.”

2. Transportasi

Selain dari segi anggaran, yang menjadi faktor penghambat dari inovasi Layanan Pojok Braille ini dari segi transportasi. Transportasi di Kota Malang rata-rata masih kurang ramah bagi disabilitas tuna netra. Hal inilah yang dijadikan bahan evaluasi oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, dimana pemerintah memiliki kewajiban untuk membuat transportasi menjadi ramah

disabilitas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Bapak Ikhsan (wawancara 13 Februari 2018), yang menyatakan:

“hambatannya transportasi tapi saat ini sedang diusahakan untuk ada kendaraan tinggal penjadwalan penjemputan dari mereka yang membutuhkan tapi kalau dari umum bisa datang kapan saja tapi kalau dari contohnya RSBN Janti kalau misalnya minta dijemput kami sudah siap. Kendalanya hanya itu saja dan juga seperti yang tadi saya sebutkan itu.”

Diperkuat pula dengan pernyataan Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018), yang menyatakan:

“kalau permasalahan secara global kita lihat yaaa kenapa sih lapobra itu sangat penting? Tapi kok kelihatannya tidak ada yang pakek. Kalau kita lihat penggunaannya selama ini kita memang bekerjasama masih bekerjasama dengan lembaga panti yang menampung itu disabilitas netra. Kita juga bekerjasama sama PSLD Brawijaya. Kenapa kok yang diluar itu kok gak ada yang memanfaatkan? Kemarin kita juga menyimpulkan seperti ini, sekarang kita lihat apakah transportasi sudah ramah disabilitas netra?”

3. Infrastruktur

Juga selain anggaran dan transportasi, faktor penghambat inovasi Layanan Pojok Braille berasal dari infrastruktur. Infrastruktur di Kota Malang dinilai sama seperti transportasi yang kurang ramah terhadap disabilitas khususnya tuna netra. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang pun tidak luput dari kekurangan infrastruktur tersebut, sebab tempat dari Layanan Pojok Braille sendiri di lantai 2 dan untuk ke lantai 2 masih menggunakan anak tangga. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Fedy (wawancara 12 Februari 2018) yang menyatakan:

“Apakah fasilitas infrastruktur segala macam sudah ramah sama disabilitas netra? Yang notabene itu bukan tugas kita, bukan tugas perpustakaan. Karena diluar lingkungan perpustakaan kan yaaa. Transportasi yaa kan? Infrastrukturnya siapa? Otomatis itu harus dibicarakan tingkat Kota Malang. Bukan cuma

perpustakaan kota tapi sekota malang yang berkomitmen untuk bersama-sama menyediakan fasilitas untuk disabilitas netra.”

Selain pendapat Bapak Fedy tersebut, Bapak Suprih (wawancara 08 Februari 2018)

juga menambahkan, yaitu:

“jadi yang pertama, awalnya tempatnya tidak di lantai 2 seperti saat ini. Dulunya di lantai 1 terus kemudian bagaimana caranya mereka bisa digabung sama yang lain. Supaya mereka dapat membaur dan tidak terkesan ada sekat atau gap. Jadi di lantai 2 dibuatkan tempat khusus untuk mereka yang kemudian masih dalam perbaikan itu tadi. Tapi yaaa itu mas, kan di perpus sendiri masih pakek tangga jadi yaa kasihan gitu lo mas.”

Jadi dari hasil wawancara keseluruhan mengenai faktor penghambat pada Inovasi Layanan Pojok Braille ini adalah anggaran, transportasi dan yang tak kalah penting adalah infrastruktur yang ramah disabilitas.

D. Analisis Data

1. Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra Berdasarkan *Best Practices* Dalam Pelaksanaan *Innovative Governance*

a. Bentuk Layanan

Konsep inovasi masih seringkali dihubungkan dengan organisasi swasta. Kecenderungan inilah yang kemudian membuat kabur pemahaman praktek inovasi di sektor publik. Padahal jika dicermati lebih dalam, inovasi sektor publik memiliki logika yang sangat berbeda dengan inovasi pada sektor swasta. Sekarang dapat dipahami bahwa inovasi sektor publik adalah perubahan yang diterapkan birokrasi publik untuk menghasilkan dan memberikan barang ataupun jasa agar dapat dirasakan atau digunakan oleh masyarakat secara efisien. Secara global tentu inovasi

sektor publik meliputi berbagai arti yang berbeda-beda. Sehingga dari berbagai arti yang berbeda-beda munculah bentuk dari inovasi sektor publik. Bentuk-bentuk layanan, menurut Sangkala (2013:8) yaitu sebuah *best practices* yang menggambarkan atau mendeskripsikan sebuah inovasi agar dapat diketahui masyarakat. kehadiran inovasi pada hakekatnya merupakan sesuatu yang natural dan manusiawi terjadi. Lebih lanjut lagi mengenai bentuk-bentuk layanan inovasi dalam sektor publik adalah sebagai berikut:

1. Layanan baru atau perbaikan layanan adalah perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam pelayanan;
2. Inovasi proses adalah perubahan dalam membuat layanan atau produk dan memiliki fokus pada perbaikan kualitas cara pemberian layanan publik;
3. Inovasi administrasi adalah penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari sebuah perubahan kebijakan;
4. Inovasi sistem adalah sistem baru atau perubahan fundamental dari sistem yang ada dengan menetapkan organisasi baru atau pola kerjasama atau interaksi baru;
5. Inovasi konseptual adalah perubahan di dalam memandang aktor seperti perubahan dicapai dengan menggunakan konsep baru, misalnya pengintegrasian pengelolaan sumberdaya;
6. Perubahan radikal yang bersifat rasional adalah cara pandang atau pergeseran matrik mental pegawai dari sebuah organisasi.

Sesuai dengan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam meluncurkan Inovasi Layanan Pojok Braille dapat dikategorikan dalam bentuk inovasi sektor publik layanan baru atau perbaikan layanan. Inovasi Layanan Pojok Braille dikategorikan dalam layanan baru atau perbaikan layanan sebab Layanan Pojok Braille ini dibuka dalam rangka memberikan pelayanan kepada penyandang tuna netra yang dimana untuk perpustakaan umum sementara yang mengawali di Jawa Timur adalah di Kota Malang. Juga Layanan Pojok Braille merupakan layanan baru yang ada di perpustakaan umum Kota Malang sehingga hal inilah yang menjadikan Layanan Pojok Braille dikategorikan *service innovation*. Bentuk layanan yang diberikan pada Lapobra mencakup buku braille, komputer bicara, ada *talking book*, alat peraga, kalkulator berbicara, stylus dan rigret, dan sebagainya. Berdasarkan fasilitas yang diberikan, jumlah koleksi braille yang saat ini disediakan dari buku braille berawal tahun 2015-2017 berjumlah 99 judul dan 364 eksemplar. Sedangkan untuk *CD audio* dari tahun 2015-2017 berjumlah 70 judul dan 70 keping.

Selain itu, layanan pojok braille juga dapat menjadi bentuk inovasi proses. Alasan dimasukkannya layanan pojok braille ke dalam inovasi proses adalah terdapatnya proses perubahan dalam Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka tuna netra. Meningkatnya kapasitas kelembagaan dengan mendapatnya pelatihan para pegawai perpustakaan adalah sebuah bentuk usaha dalam proses memberikan pelayanan yang optimal. Meskipun pelatihan bukan merupakan satu-satunya indikator atas

optimalnya pelayanan, namun yang pasti hal tersebut merupakan langkah yang tepat dalam memberikan layanan publik yang optimal. Diberikannya fasilitas yang disebutkan di atas merupakan wujud nyata Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam berusaha memberikan pelayanan yang optimal melalui produk mereka layanan pojok braille. Fokus perbaikan kualitas pelayanan merupakan tantangan besar bagi sebuah organisasi ketika mereka membuat sebuah inovasi.

Layanan pojok braille juga dapat berbentuk inovasi administrasi. Hal ini dikarenakan layanan pojok braille tidak hanya memiliki landasan hukum berupa Surat Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang saja, melainkan juga berlandaskan hukum Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Kebijakan-kebijakan inilah yang menjadikan instrumen munculnya layanan pojok braille. Sehingga harapan kedepannya dengan adanya layanan pojok braille ini Pemerintah Kota Malang lebih peduli terhadap disabilitas, tidak hanya Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang saja, namun adanya keterkaitan antar instansi pemerintah di lingkup Kota Malang.

Inovasi layanan pojok braille juga termasuk bentuk inovasi perubahan radikal yang bersifat rasional. Sebab perubahan radikal yang bersifat rasional menyangkut tentang *mindset* dari pegawai sebuah organisasi. Sedangkan layanan pojok braille yang dikhususkan untuk disabilitas tuna netra tentu merubah pola pikir dari pegawai perpustakaan umum Kota Malang. Para pegawai harus selalu siap melayani pemustaka tuna netra dan tidak membedakan pemustaka tuna netra dengan

yang awam. Tujuan dibentuknya layanan pojok braille adalah untuk menuju perpustakaan inklusi sehingga sedari awal para pegawai dilatih untuk minimal siap menghadapi pemustaka disabilitas tuna netra. Selain itu agar masyarakat terutama pemustaka yang awam juga ikut merubah pola pikir bahwa pemustaka tuna netra masih memiliki semangat untuk belajar dan mengunjungi perpustakaan umum.

Hal tersebut juga didukung oleh teori dari Bloch & Bugge dalam dalam Sugeng (2016 : 9) yaitu:

- a. *Service Innovation*, yaitu langkah inovasi yang diarahkan untuk memperkenalkan pelayanan baru atau meningkatkan pelayanan yang sebelumnya telah tersedia;
- b. *Service Delivery Innovation*, yaitu berkaitan dengan cara baru dalam menyampaikan atau memberikan pelayanan serta berinteraksi dengan pengguna layanan;
- c. *Administrative and Organizational Innovation*, sebagai tanda inovasi yang melingkupi penggunaan prinsip-prinsip baru organisasi dalam memproduksi dan menyampaikan produk layanan;
- d. *Conceptual Innovation*, yaitu inovasi yang diarahkan pada pengembangan pola berpikir atau cara pandang baru terhadap produk pelayanan, proses pelayanan serta bentuk organisasi yang sudah ada;
- e. *Policy Innovation*, yaitu inovasi yang berkaitan dengan konsep kebijakan atau perubahan dalam kebijakan serta berbagai program;
- f. *Systemic Innovation*, yaitu meliputi pengembangan cara baru dalam berinteraksi dengan organisasi atau sumber pengetahuan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah menjalankan *best practices* yang pertama yaitu bentuk-bentuk layanan yang sesuai dengan Sangkala (2013:8)

b. Keberlanjutan

Keberlanjutan menurut Sangkala (2013:8) yaitu sebuah *best practices* harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan seperti legislasi, kebijakan sosial, kerangka institusional, dan efisiensi. Keberlanjutan sebuah inovasi sangat tergantung kepada dukungan sumberdaya dan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Sehingga keberlanjutan memiliki elemen penting dalam membangun inovasi sebuah daerah menjadi *best practice*, yaitu dukungan pemerintah daerah, dukungan dari unsur masyarakat, dukungan legislatif, dukungan sumberdaya keuangan, dukungan lingkungan dan dukungan sumberdaya manusia. Masyarakat dapat menilai sendiri ketika sebuah inovasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah dijalankan. Kemungkinan besar masyarakat menilai bahwa dukungan yang paling besar dari keberlanjutan dari inovasi tersebut adalah dari pemerintah terutama pemerintah daerah. Kondisi ini tentu tidak dapat dipungkiri, sebab inovasi yang dijalankan merupakan inovasi bentukan pemerintah dan menjadi sangat penting ketika inovasi tersebut harus tetap berlanjut.

Sedangkan ketika berbicara tentang keberlanjutan, menurut Leadbeater yang dikutip IdeA dalam Sangkala (2013:6) bahwa proses inovasi memakan waktu yang lama, serta bersifat interaktif dan sosial di mana akan melibatkan banyak orang

yang memiliki bakat, keahlian dan sumber daya yang berbeda secara bersama-sama. Maka dapat dikatakan bahwa sebuah program yang inovatif dapat dijadikan sebuah best practices. Apalagi sesuai dengan pendapat UN Habitat dalam Sangkala (2013:7) menyebutkan bahwa *best practice* adalah inisiatif yang telah menghasilkan kontribusi yang menonjol dalam meningkatkan kualitas kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat. Sehingga agar dapat berjalan dalam waktu yang lama dibutuhkan pula landasan hukum terkait inovasi ini.

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sudah menjalankan fungsi dari keberlanjutan itu sendiri dimana terkait penyelesaian persoalan dan menjawab sebuah tantangan dalam mengembangkan inovasi Layanan Pojok Braille. Adanya perangkat baru yang belum dipromosikan menjadi salah satu bukti bahwa Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang terus meningkatkan pelayanan terhadap keberlanjutan inovasi Layanan Pojok Braille ini. Selain hal tersebut, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang juga telah memnuhi elemen dari *best practices* keberlanjutan. Pertama adalah dukungan dari pemerintah daerah, di mana layanan pojok braille sudah terbukti memiliki faktor pendukung yaitu dukungan moril dari Walikota Malang, sekaligus sudah mendapatkan penghargaan di tingkat nasional. Hal tersebut menjadi bukti bahwa inovasi ini diharapkan dapat terus berlanjut.

Berdasarkan segi masyarakat ini, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mendapatkan dukungan dari kerjasama yayasan tuna netra. Sekaligus pengunjung perpustakaan umum sudah sangat mengetahui tentang layanan

pojok braille. Untuk segi keuangan mungkin karena pada penerapannya membutuhkan anggaran yang cukup besar maka diperlukan lagi perencanaan keuangan yang matang. Sekaligus tentang landasan hukum yang mendasari Layanan Pojok Braille sendiri sudah tertuang pada Surat Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Nomor 188.451/09/35.73.316/2017 tanggal 13 Januari 2017 sekaligus sudah dalam tahap perencanaan menuju peraturan daerah. Jika dilihat dari segi sumber daya manusia, maka Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sudah siap menangani disabilitas tuna netra sebab sudah diberikan pelatihan terlebih dahulu.

Sedangkan untuk keberlanjutan layanna pojok braille sejak tahun 2013 – 2017 mendapatkan anggaran yang besar untuk menunjang keberlanjutan layanan pojok braille. Mulai mencangkupi sarana prasarana hingga operasional dari inovasi layanan pojok braille. Anggaran besar ini juga menjadi alasan kenapa untuk saat ini Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang hanya membuat sebuah inovasi layanan khusus untuk tuna netra. Anggaran yang besar ini diimbangi dengan bertambahnya jumlah koleksi pada buku braille yang mulai dari tahun 2015 berjumlah 98 eksemplar bertambah menjadi 82 eksemplar pada tahun 2016 dan bertambah menjadi 184 eksemplar di tahun 2017. Sedangkan pada koleksi *CD* Audio pada 2015 berjumlah 45 judul yang kemudian mendapatkan tambahan berjumlah 25 judul pada tahun 2016, namun pada tahun 2017 tidak ada penambahan jumlah koleksi. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang memfokuskan anggaran yang besar tersebut pada segi sumber daya manusia atau digunakan untuk

pelatihan para petugas tentang disabilitas tuna netra. Selain itu fokus penambahan pada buku braille membuat pada CD audio tidak mendapatkan penambahan di tahun 2017. Selain itu, anggaran besar tersebut digunakan untuk merenovasi ruangan yang dulu digunakan untuk layanan pojok braille yang saat itu kondisinya masih rusak dan diperlukan untuk renovasi. Sedangkan pengaruh anggaran yang besar terhadap partisipasi tuna netra sudah dapat menunjang keberlanjutan dan kunjungan tuna netra yang meningkat dari tahun 2015-2016 namun turun ketika 2016-2017. Hal ini disebabkan oleh ada sebagian difabel tuna netra yang tidak dapat hadir atau berkunjung di layanan pojok braille. Sehingga harapan kedepannya, inovasi layanan pojok braille dapat dipertahankan dan tetap berkelanjutan mengingat untuk membuat inovasi layanan pojok braille sampai sekarang telah digelontorkan anggaran yang besar dan anggaran besar ini juga berkaitan dengan jumlah koleksi dan partisipasi tuna netra yang berkunjung.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sudah menerapkan *best practices* dalam inovasi layanan pojok braille terkait keberlanjutan yang sesuai dengan Sangkala (2013:8).

c. Potensi Pengembangan atau Penerapan Inovasi Untuk Daerah Lain (*Transferability*)

Transferability menurut Sangkala (2013:8) yaitu dalam inovasi harus dapat membuat pihak lain dapat belajar atau memperoleh keuntungan dari inisiatif serta cara yang digunakan untuk membagi dan mentransfer pengetahuan, keahlian dan

pelajaran untuk dapat dipelajari. Transferabilitas merupakan dimensi yang luar biasa karena masyarakat menilai bahwa inovasi tersebut dapat ditiru oleh daerah lain bila sungguh-sungguh. Aspek penting yang dapat ditransfer atau ditiru oleh daerah lain dari sebuah inovasi yaitu aspek konten dan jenis informasi yang diberikan kepada masyarakat serta teknologi yang relatif mudah diadopsi oleh daerah lain. Selain aspek tersebut, juga terdapat aspek yang dapat ditiru oleh daerah lain dari sebuah inovasi, yaitu aspek pengetahuan tentang bagaimana sebuah inovasi dapat dijalankan.

Saat ini, inovasi yang mengusung tema pelayanan disabilitas khususnya tuna netra untuk kategori perpustakaan umum di Jawa Timur masih terdapat di Kota Malang. Hal ini merupakan suatu hal yang perlu untuk dicontoh oleh daerah lainnya di Jawa Timur terlebih lagi seluruh Indonesia. Inovasi di dalam tubuh pemerintahan daerah merupakan suatu kewajiban atau kebutuhan dalam upaya mencapai kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat dan daerahnya, dan juga saat ini memasuki era otonomi daerah dimana daerah memiliki kewenangan yang besar untuk menentukan apapun yang menurut pemerintah daerah tepat dan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi daerahnya. Sehingga diharapkan inovasi Lapobra ini tidak hanya dapat dirasakan oleh disabilitas tuna netra yang ada di Malang, namun juga di seluruh daerah dapat menerapkan seperti halnya Lapobra di Perpustakaan Umum. Harapan untuk dapat menggugah daerah lainnya agar mau dan mampu melaksanakan inovasi Lapobra tersebut, tentu saja dibutuhkan informasi yang memadai dan komprehensif mengenai inovasi Lapobra tersebut. Karena itu, diperlukan adanya kajian yang khusus dilakukan untuk mendokumentasikan inovasi Lapobra. Hal ini

membuat Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menjadi rujukan studi banding untuk daerah lainnya di Jawa Timur. Menurut informasi yang didapat oleh peneliti, saat ini daerah Jember yang sudah menerapkan layanan seperti Layanan Pojok Braille setelah adanya studi banding dan semacamnya di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Tentu untuk melakukan studi banding dan melaksanakan pelayanan terhadap disabilitas tidak terlepas dari sebuah niat atau komitmen pemerintah daerah agar kualitas pelayanan mereka semakin meningkat dan optimal.

Hal yang dapat pula diterapkan oleh daerah lain yaitu dari segi teknologi yaitu komputer berbicara, *scanner*, dan *talking book*. Serta daerah yang akan menerapkan inovasi serupa adalah adanya anggaran yang besar. Mungkin untuk lokasi bisa menggunakan ruang kosong di perpustakaan daerah masing-masing sehingga sedikit menghemat anggaran yang dapat digunakan untuk pemenuhan sarana prasaran serta koleksi braille dan teknologi yang disebutkan. Anggaran besar juga digunakan untuk pemenuhan kebutuhan teknologi yang diterapkan pada layanan pojok braille. Sehingga daerah yang ingin menerapkan teknologi atau mencontoh inovasi seperti layanan pojok braille harus mempersiapkan anggaran yang besar atau dapat disesuaikan dengan kondisi di daerahnya. Secara notabene untuk menerapkan teknologi tersebut ke dalam layanan khusus tuna netra itu tidaklah sulit asalkan dari segi sumber daya manusia perpustakaan daerah tersebut dapat mengerti dan dapat mengajarkan penggunaan teknologi tersebut. Penggunaan teknologi ini diharapkan

dapat memberi wawasan yang lebih luas kepada tuna netra dalam mengikuti perkembangan zaman yang lebih modern.

d. Evaluasi

Setiap adanya inovasi layanan publik pasti tidak dapat jauh dari kata evaluasi. Evaluasi sangat dibutuhkan agar terus dapat membenahi apa saja yang kurang dari inovasi layanan tersebut. Evaluasi dalam *innovative governance* sangat penting dalam terus melakukan perkembangan. Evaluasi menurut Sangkala (2013:8) yaitu sebuah *best practice* harus selalu dapat berkembang dan mengevaluasi kegiatan yang dilakukan sehingga dapat memperbaiki sebuah inovasi agar lebih baik. Pada prinsipnya proses evaluasi ini dilakukan untuk melakukan perbaikan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Saat proses evaluasi dilakukan penilaian apakah inovasi layanan yang sudah dikeluarkan dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, penyelenggara inovasi pelayanan publik dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pada inovasi Layanan Pojok Braille, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melakukan evaluasi dengan menghasilkan beberapa keputusan yaitu, dipindahkannya lokasi dari Layanan Pojok Braille yang awalnya ada di lantai satu kemudian ke lantai dua. Namun dari pemindahan tersebut terdapat kendala yaitu

infrastruktur yang minim, para disabilitas tuna netra masih harus naik tangga untuk ke lantai dua.

Selanjutnya adalah memenuhi kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk disabilitas tuna netra dengan hasil sharing atau mengajak disabilitas tuna netra yang berkunjung. Kebutuhan para disabilitas tuna netra yang dengan cepat dapat disediakan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang maka akan disediakan, namun jika masih harus melalui perencanaan maka tuna netra harus menunggu. Selain mengevaluasi bersama disabilitas tuna netra, tentu internal Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melakukan evaluasi yang termasuk kurangnya infrastruktur di perpustakaan umum itu sendiri dan juga tanda dominan yang menunjukkan adanya disabilitas tuna netra. Juga evaluasi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menyangkut eksternal yang harus diperbaiki seperti infrastruktur dan transportasi yang ramah disabilitas tuna netra. Tentu setelah evaluasi diharapkan dapat menjadikan inovasi ini lebih bagus lagi kedepannya. Selain itu, tahapan evaluasi yang dilakukan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang meliputi metode audit internal ISO 9001 : 2008 terkait sasaran mutu pencapaian layanan pojok braille. Disamping itu, setiap semester dilakukan evaluasi oleh para pustakawan bekerjasama dengan UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Provinsi Jawa Timur untuk mengetahui progres kegiatan berikut kelemahan dan kekurangan dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan berkelanjutan. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Kepala Perpustakaan untuk dievaluasi untuk mengambil kebijakan yang dianggap perlu dalam rangka

penyempurnaan layanan. Adapun sistem yang digunakan untuk memonitoring dan mengevaluasi yaitu:

1. Penetapan dan penerapan Standar Operasional Prosedur Layanan Pojok Braille dimana didalamnya terdapat alur kerja dan ketentuan dalam menjalankan pelayanan;
2. Pelaporan pelayanan layanan pojok braille secara berkala; mingguan, bulanan dan Tahunan;
3. Tindak lanjut hasil saran dan pengaduan pelayanan layanan pojok braille melalui sarana *mailbox*, *facebook*, *sms center*, folder pengaduan layanan pojok braille dan keluhan langsung kepada petugas;
4. Monitoring Variasi Buku Braille melalui Sasaran Mutu ISO 9001:2008 Layanan dan Informasi dalam rangka menjamin keberlangsungan penambahan koleksi buku Braille;
5. Monitoring Sarana dan Prasarana layanan pojok braille secara berkala setiap bulan untuk memastikan peralatan yang ada dapat berfungsi dengan baik; dan
6. Monitoring secara langsung yang dilakukan dan didampingi oleh pembimbing dari UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sebagai pihak yang telah berpengalaman dalam melayani kehidupan penyandang disabilitas netra yang bertujuan sebagai evaluasi dalam rangka penyempurnaan layanan pojok braille dan peningkatan berkelanjutan.

Sehingga, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sudah sesuai dengan pendapat Sangkala (2013:8) tentang evaluasi dan diharapkan berkat evaluasi inovasi ini dapat terus berkelanjutan.

e. Dampak

Inovasi sangat dekat dengan adanya perubahan, dan jika berbicara tentang perubahan pastinya susah untuk diterapkan pada individu maupun organisasi. Pengertian inovasi sendiri sangatlah luas, seperti yang dikemukakan oleh Holvorsen, dkk dalam Sangkala (2013 : 26) yang memberi arti secara luas pada inovasi yaitu “perubahan dalam perilaku” sehingga tidak ada satu pun definisi yang mampu memberikan pemahaman inovasi di dalam evolusi konstan. Sedangkan menurut Koch dalam Sangkala (2013 : 26) menyebutkan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Pun halnya dengan pendapat UN dalam Sangkala (2013 : 26) bahwa inovasi adalah satu ide kreatif di mana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah. Sehingga inovasi dapat diartikan sebagai suatu hal baru yang muncul dari pemikiran-pemikiran individu maupun organisasi dalam menyelesaikan suatu permasalahan sosial.

Menurut Sangakala (2013:8) dampak yaitu sebuah *best practices* harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat diliaht dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat. Kepemerintahan yang baik dapat dinilai dari sejauh mana

kegiatan pemerintahan mampu memberikan dampak positif terutama dalam pemberian layanan publik serta kesejahteraan masyarakat. Pemerintahan daerah yang dapat memberikan perubahan yang lebih baik bagi masyarakatnya, maka dapat memberikan dampak tidak hanya pada daerahnya sendiri namun dapat berpengaruh pada daerah lain. Pada pembahasan dampak sebagai *best practices* ini, masyarakat berusaha membandingkan antara sebelum dan sesudah adanya inovasi yang dikeluarkan pemerintah. Oleh karena itu, semakin tinggi dampak yang dirasakan oleh masyarakat, maka semakin inovatif pula inovasi layanan tersebut.

Berdasarkan pernyataan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi diciptakan oleh pemerintah pasti memiliki dampak dan dampak yang diharapkan adalah dampak positif bagi masyarakatnya. Dampak sendiri adalah sebuah *best practices* yang harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat dan juga digunakan untuk membandingkan kondisi sebelum adanya inovasi tersebut dan sesudah adanya inovasi tersebut. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melalui Inovasi Layanan Pojok Braille diharapkan mampu menumbuhkan dan meningkatkan semangat membaca bagi disabilitas tuna netra. Setelah peneliti melakukan observasi, dapat diketahui dampak dari Lapobra itu sendiri, yaitu:

A. Bagi Penyandang Tuna Netra

1. Sebelumnya penyandang disabilitas netra belum memiliki sarana untuk disabilitas netra di Perpustakaan Umum Kota Malang, selanjutnya saat ini penyandang disabilitas netra mendapatkan pelayanan yang ramah disabilitas

2. Sebelumnya penyandang disabilitas netra belum memiliki orientasi atau pengenalan terhadap layanan Lapo BRA, sehingga dengan adanya layanan ini penyandang disabilitas netra mampu beraktivitas secara mandiri;
3. Kondisi sebelum adanya layanan Lapo BRA belum memiliki koleksi Braille beserta perangkat teknologi (*talking book*). Setelah kerjasama dengan yayasan Abiyoso, maka ada peningkatan koleksi Braille, hal ini berimplikasi pada meningkatnya pengguna layanan Lapo BRA yang diikuti dengan peningkatan minat baca bagi penyandang disabilitas netra;
4. Pada saat peresmian dan penggunaan layanan Lapo BRA masih dalam ruang terpisah, belum berbaur dengan ruang baca umum, sehingga pada Tahun 2017 ruang layanan Lapo BRA disatukan dengan ruang baca umum (tidak eksklusif). Dengan demikian penyandang disabilitas netra mendapatkan hak yang sama dalam hal pelayanan publik serta kepastian dan tindak lanjut terhadap layanan di perpustakaan umum.

B. Bagi Masyarakat

1. Sebelumnya masyarakat atau pemustaka Perpustakaan Umum Kota Malang tidak memiliki interaksi dengan penyandang disabilitas netra. Kondisi saat ini dengan adanya Lapo BRA masyarakat memiliki kesempatan yang lebih luas dalam berinteraksi, menumbuhkan empati dan kepedulian terhadap penyandang disabilitas netra;
2. Penelitian maupun kajian sebelumnya hanya fokus pada layanan Perpustakaan Umum, sehingga dengan adanya Lapo BRA ini memberikan manfaat dalam

bentuk media baru bagi kegiatan penelitian, studi banding program dan kajian ilmiah bagi para kalangan akademisi dan Perpustakaan-Perpustakaan lain dalam rangka meningkatkan kualitas bagi penyandang disabilitas netra;

3. Lapo BRA melengkapi keberagaman layanan perpustakaan yang diberikan kepada masyarakat Kota Malang dan sekitarnya.

C. Bagi Petugas

1. Sebelumnya petugas belum bisa melayani pemustaka atau masyarakat penyandang disabilitas netra, maka dengan adanya Lapo BRA mudah dalam memberikan pelayanan yang ramah disabilitas karena didukung dengan infrastruktur yang lengkap;
2. Peningkatan kompetensi, pengetahuan, ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan ramah disabilitas sesuai dengan ilmu yang dimiliki dari pelatihan pelayanan ramah disabilitas yang telah diikuti.

D. Bagi Pengambil Kebijakan (Kepala Dinas, Pemerintah Daerah dan DPRD)

1. Perencanaan untuk pengembangan, pemeliharaan dan operasional peralatan pendukung Lapo BRA dan buku Braille lebih mudah karena terfokus dan lebih jelas dalam penggunaannya;
2. Memberikan peningkatan pelayanan perpustakaan yang lebih luas kepada seluruh segmen masyarakat;
3. Memberikan kemudahan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan khususnya dalam pelayanan penyandang disabilitas;
4. Meningkatnya ragam segmentasi kunjungan pemustaka;

Hal ini membuat Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah telah mengeluarkan inovasi yang memiliki dampak dan sesuai dengan pendapat Sangkala (2013:8) terkait *best practices* dampak.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor Pendukung

1. Dukungan Wali Kota melalui Perda Kota Malang No. 2 Tahun 2014

Dukungan moril dari sebuah inovasi pelayanan publik tentu sangat dibutuhkan terlebih lagi dalam menjalankan *innovative governance*. Dukungan moril ini bertujuan agar terciptanya komitmen bersama dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dan tentu dukungan moril dari atasan atau pimpinan lebih dapat berpengaruh dalam menciptakan semangat memberikan pelayanan publik yang optimal. Inovasi Lapobra ini sudah mendapatkan dukungan moril dari Wali Kota Malang yaitu Bapak Anton sehingga mendapatkan penghargaan di tingkat nasional sekaligus menjadikan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sebagai pioner untuk kategori perpustakaan umum yang memberikan fasilitas untuk disabilitas tuna netra. Bentuk dukungan konkrit dari Walikota adalah disahkannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Dengan payung hukum tersebut maka terbentuklah layanan pojok braille yang melayani disabilitas tuna netra. Dukungan nyata untuk layanan pojok braille tidak hanya dari Walikota saja, namun dari

pimpinan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melalui SK Kepala Dinas.

2. Petugas Mendapatkan Pelatihan

Sebuah inovasi layanan publik tentunya memiliki tujuan, selain untuk memberikan pelayanan yang optimal tentu bagi pegawai pemerintah daerah hal ini digunakan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan. Pada inovasi Layanan Pojok Braille ini, peningkatan yang dialami oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang adalah dimana pegawai dinas tersebut harus siap menjadi pendamping bagi disabilitas tuna netra. Hal inilah yang menjadikan pegawai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mendapatkan pelatihan guna memberikan pelayanan yang optimal bagi disabilitas tuna netra.

Peningkatan ini membuktikan bahwa inovasi layanan publik tidak hanya membutuhkan dukungan moril namun pegawai yang bertanggung jawab atas implementasi inovasi tersebut juga perlu ditingkatkan sehingga menciptakan peningkatan kapasitas kelembagaan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

b. Faktor Penghambat

1. Anggaran

Faktor penghambat inovasi yang pertama adalah anggaran. Anggaran jika dilihat di Indonesia merupakan permasalahan yang klasik, dimana hampir semua

organisasi publik menganggap anggaran merupakan penghambat bagi layanan publik tidak terlepas bagi inovasi layanan publik. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam menjalankan inovasi Layanan Pojok Braille membutuhkan anggaran yang besar. Keinginan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada semua disabilitas harus terganjal, sebab dalam kajian yang dilakukan menghasilkan kesimpulan bahwa untuk membuat inovasi layanan untuk tuna netra sebab dari segi anggaran membutuhkan anggaran yang cukup besar untuk mewujudkannya.

2. Transportasi

Selain anggaran, faktor penghambat selanjutnya adalah transportasi. Bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang setelah melalui evaluasi, yang menjadikan penghambat adalah transportasi yang kurang ramah disabilitas. Dibuktikan bahwa jarang ada transportasi umum yang ramah disabilitas terlebih lagi tuna netra. Menurut pegawai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah yang diwawancarai menyatakan bahwa saat ini masih terdapat transportasi online yang bisa diakses lewat handphone. Namun tetap menjadi kendala saat mengakses handphone masih membutuhkan bantuan orang lain. Kemudian Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang berencana untuk mengeluarkan transportasi yang berguna untuk menjemput para tuna netra yang akan ke Layanan Pojok Braille. Namun diharapkan untuk Pemerintah Kota Malang menyediakan transportasi yang ramah disabilitas.

3. Infrastruktur

Hambatan terakhir yaitu infrastruktur yang dianggap sama seperti transportasi yaitu kurang ramah disabilitas. Setelah adanya evaluasi tentang Layanan Pojok Braille, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah menganggap alasan layanan ini seakan tidak ada yang memakai yaitu infrastruktur yang kurang. Mungkin di dalam perpustakaan umum sudah sedikit ramah disabilitas meskipun akses menuju lokasinya masih menggunakan anak tangga. Namun untuk infrastruktur yang di luar perpustakaan umum dianggap masih kurang ramah disabilitas. Hal inilah yang sangat diasayangkan oleh pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah, sebab saat satu dinas sudah memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi disabilitas tuna netra, ternyata belum didukung oleh dinas- dinas lain yang terkait.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan pada bab IV, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian berjudul Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra menggunakan fokus *best practices innovative governance* yang berjumlah lima *best practices*, yang terdiri dari bentuk layanan, keberlanjutan, evaluasi, potensi pengembangan atau penerapan inovasi untuk daerah lain, dan dampak.
 - a. Bentuk layanan dari layanan pojok braille adalah layanan baru atau perbaikan layanan, inovasi proses, inovasi administrasi, dan inovasi perubahan radikan yang bersifat rasional. Hal tersebut juga didukung oleh teori Bloch & Bugge dalam Sugeng (2016 : 9).
 - b. Agar sebuah inovasi terus berkelanjutan maka harus ada faktor yang mendukungnya. Hal ini yang menjadi faktor pendukung dalam keberlanjutan adalah adanya dasar hukum yang jelas, menyelesaikan tantangan terhadap inovasi tersebut, dan anggaran. Layanan pojok braille memiliki landasan hukum Perda Kota Malang No. 2 Tahun 2014 serta Surat Keputusan Kepala Dinas. Sedangkan anggaran besar dibutuhkan untuk layanan pojok braille, yang berkaitan dengan jumlah koleksi umum layanan pojok braille dan partisipasi tuna netra yang berkunjung di layanan pojok braille.

- c. Tahapan evaluasi yang dilakukan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang adalah metode audit internal ISO 9001 : 2008 terkait sasaran mutu pencapaian layanan pojok braille dan juga evaluasi mengikutsertakan Bina Netra sebagai bentuk kerja sama layanan pojok braille dengan pihak tuna netra. Terdapat pula sistem yang digunakan untuk memonitoring dan mengevaluasi layanan pojok braille.
- d. Inovasi Layanan Pojok Braille menjadi inovasi kebanggaan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah sebab mendapatkan 2 (dua) penghargaan sekaligus. Hal inilah kemudian yang membuat inovasi tersebut menjadi terkenal sehingga membuat daerah lain berusaha untuk meniru atau mengembangkan inovasi yang hampir sama pada perpustakaan umum. Untuk saat ini, kategori perpustakaan umum yang sudah menerapkan adalah Jember. Oleh sebab itu Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sudah bisa menerapkan potensi pengembangan inovasi untuk daerah lain.
- e. Berhubungan dengan dua penghargaan yang didapatkan oleh Inovasi Layanan Pojok Braille tersebut, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mendapatkan dampak yang positif. Selain adanya studi banding yang dilakukan daerah lain, untuk internal sendiri terjadi peningkatan kapasitas kelembagaan. Para pegawai perpustakaan umum memperoleh pendidikan tentang menangani disabilitas terutama tuna netra. Hal inilah yang kemudian diterapkan pada disabilitas tuna netra yang

berkunjung. Selain dampak pada internal, tentu inovasi ini memiliki dampak kepada disabilitas tuna netra dan mempengaruhi kebijakan yang kemudian diharapkan dapat menjadikan pemerintahan ramah disabilitas. Jadi, inti dari dampak dari adanya layanan pojok braille dapat dirasakan oleh penyandang tuna netra, masyarakat, petugas, dan para pengambil kebijakan.

2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan inovasi layanan pojok braille memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat sebagai berikut:

a. Faktor pendukung

- Dukungan Wali Kota melalui Perda Kota Malang No. 2 Tahun 2014
- Petugas mendapatkan pelatihan

b. Faktor penghambat

- Anggaran
- Transportasi
- Infrastruktur

B. Saran

Hasil penelitian terhadap praktek pemerintahan inovatif yang telah dilakukan dan terus berlangsung di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang tentang Inovasi Layanan Pojok Braille, menunjukkan terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian. Adapaun saran yang diberikan oleh peneliti yaitu:

1. Menurut penulis saran yang dapat diterapkan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam segi anggaran yang besar dapat diatasi dengan

perencanaan yang matang, seperti anggaran tahun 2017-2018 digunakan untuk membangun infrastruktur atau digunakan untuk pengadaan transportasi jemputan.

2. Pemerintah Kota Malang khususnya Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menyediakan transportasi keliling atau jemputan bagi penyandang tuna netra yang akan berkunjung ke Layanan Pojok Braille. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mendata tuna netra di Kota Malang yang belum masuk di yayasan yang bekerjasama. Kemudian mendata alamat tinggalnya, dan diadakan jadwal penjemputan dan pengantaran pulang rutin di alamat yang telah didata di Kota Malang.
3. Saran dalam hal infrastruktur di perpustakaan umum harusnya dibangun tanda dominan yang menandakan fasilitas disabilitas tuna netra. Dibangun infrastruktur berupa guiding block di lantai agar pemustaka tuna netra merasa nyaman ketika menuju Layanan Pojok Braille. Berawal dari pintu masuk ke perpustakaan umum sudah dibuatkan *guiding block*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Nandiyah. 2012. *Bagaimana Mengajar Anak Tunanetra (DI Sekolah Inklusi)*. Jurnal. Prodi Psikologi Fakultas Psikologi UNWIDHA: Klaten.
- Alauddin, UIN Makassar. 2013. *Proceedings International Conference On Islam, Politics, Law, And Social Sciences*. Makassar: Kedai Aksara Makassar.
- Bidang Informasi Publik, (2017). *Layanan Pojok Braille Tarik Perhatian Juri Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2017*. Kota Malang, Pemerintah Kota Malang. Tersedia Melalui Website <<http://malangkota.go.id/2017/05/04/layanan-pojok-braille-tarik-perhatian-juri-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-2017/>> [Diakses pada 5 November 2017]
- Cresswell, John W, 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Holle, S. Erick. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal. Sasi Vol. 17 No.3
- Iismawati. 2016. *Inovasi Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tanjungpinang*. Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Kusdi. 2016. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mulyadi, Deddy. dkk. 2016. *Admininstrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Malang Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, Dan Fungsi Serta Tata kerja Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah.

- Poltak, Lijan S. dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Prasetyo, dkk. 2016. *Proses Dan Implikasi Innovative Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sukalaksana Kecamatan Samarang Kabupaten Garut*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Katolik Parahyangan.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance (Konsep dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Susanto, Aries. (2016). 3,75 Juta Tunanetra Tuntut Hak Bersekolah. Solo, *Harian Jogja*. Tersedia Melalui Website <<http://www.harianjogja.com/baca/2016/01/26/penyandang-disabilitas-375-juta-tunanetra-tuntut-hak-bersekolah-684663>> [Diakses pada 16 November 2017]
- Syamsuddin, Sjamsiar. 2010. *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN Malang.
- Tarigan, Robinson. 2006. Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Pendapatan Perbandingan Antara Empat Hasil Penelitian. *Jurnal Fakultas Ekonomi: USU*.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang.

LAMPIRAN



REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/373.01.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 Ilmu Adm. Publik FIA Univ. Brawijaya Malang 1188/UN10.F03.11.11/PN/2018 tgl. 25 Januari 2018 perihal : Riset/ Survey, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : SURYO DEWO RAHMADIANTO. (peserta : - orang terlampir).
- b. Nomor Identitas : 145030107111007.
- c. Judul Penelitian : Inovasi Layanan Pojok Braille bagi Penyandang Tuna Netra

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian skripsi yang berlokasi di:
 - Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah 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 Maret 2018*.

Malang, 29 Januari 2018
 An. KEPALA BAKESBANGPOL
 KOTA MALANG
 Sekretaris,



HERU MELYONO, SIP., MT.
 Pembina
 NIP. 19720420 199201 1 001

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

NB : Yang bersangkutan wajib melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Kota Malang.

INTERVIEW GUIDE/PANDUAN WAWANCARA

1. Bagaimana bentuk inovasi Layanan Pojo Braille?
2. Apakah yang menjadi persoalan dari inovasi Layanan Pojok Braille?
3. Apakah langkah-langkah yang ditempuh guna menjamin keberlanjutan inovasi?
4. Apakah inovasi tersebut sudah diketahui masyarakat khususnya penyandang tuna netra?
5. Apakah inovasi tersebut sudah terlembagakan? Misalnya diatur dalam bentuk Perda, SK, Surat Edaran.
6. Adakah evaluasi dari inovasi tersebut?
7. Bagaimana evaluasi tersebut dapat memberikan sumbangsih dalam pembentukan keberlanjutan inovasi tersebut?
8. Bagaimana evaluasi tersebut menjadi salah satu pertimbangan dalam perumusan atau penentuan kebijakan, strategi dan tindak lanjut di masa sekarang maupun di masa yang akan datang?
9. Potensi pengembangan atau penerapan program untuk daerah lain
10. Apakah yang dapat ditiru atau diterapkan di daerah lain dari inovasi tersebut?
11. Sudah ada atau pernah kah inovasi ini diterapkan di daerah lain?
12. Bagaimana potensi pengembangan ide dari inovasi tersebut?
13. Perubahan apakah yang telah terjadi setelah inovasi tersebut dijalankan?
14. Apakah koordinasi dan integrasi yang lebih baik telah dicapai setelah inovasi tersebut diterapkan?
15. Apakah dampak dari inovasi tersebut pada peningkatan kapasitas kelembagaan baik di tingkat nasional, provinsi, ataupun tingkat daerah?
16. Apa dampak dari inovasi tersebut terhadap penggunaan dan pengalokasian sumber daya manusia pada tingkat nasional atau daerah?
17. Apakah faktor pendukung inovasi Layanan Pojok Braille?
18. Apakah faktor penghambat inovasi Layanan Pojok Braille?

Keberpihakan Pemerintah Kota Malang terhadap kaum Disabilitas



Lapo BRA

Layanan Pojok Braille



- Access:**
- Al-Qur'an Braille
 - Buku Braille yang beragam
 - Non Visual Desktop Access
 - Personal Computer OnLine
 - Talking Book
 - Alat Peraga dan Permainan

1. Perda Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014
2. Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Nomor:188.451/09/35.73.316/2017 tanggal 13 Januari 2017
3. RanPerda Pengelolaan Perpustakaan



Pusat Rujukan dan Penelitian
 Univ. Brawijaya
 Univ. Negeri Malang
 Univ. Muhammadiyah
 Pusat Studi Banding Perpustakaan Umum