

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI LAYANAN POJOK BRAILLE

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

Lely Indah Mindarti, Rendra Eko Wismanu, Elok Rizki Pamula
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
Email: lelyindahmindarti@gmail.com

Abstract

Public Service Innovation for People with Disabilities Through Braille Corner Service (Study at Public Library and Local Archive Office of Malang City). Public service should be accessible for everyone without an exception including for people with disabilities. The government made innovations so that public services is accessible for everyone. Braille Corner Service Innovation by Public Library and Local Archive Office of Malang City is an innovation on the public library for people with disabilities. The type of this research is a descriptive research with qualitative approach. The result of this research showed that Braille Corner Service Innovation is a Product Innovation, Policy Innovation, and Process Innovation. The quality of this innovation can be seen through tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. Factors that affect the development of this innovation are leadership, innovation culture, quality of the civil servant, team work, innovation performance, and innovation network.

Keywords: Public Service Innovation, Disability, Braille Corner Service

Pendahuluan

Administrasi publik merupakan motor penggerak dalam pemerintahan suatu negara. Peran administrasi publik menurut Frederick A. Cleveland (dalam Keban, 2014:16) adalah sebagai penyedia pelayanan publik dan masyarakat dapat merasakan manfaatnya setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya. Pelayanan publik merupakan salah satu inti dari pelaksanaan administrasi publik itu sendiri. Pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menganut asas kesamaan hak dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak boleh ada diskriminasi. Tidak adanya diskriminasi berarti bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik tanpa terkecuali, termasuk bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas merupakan orang yang memiliki kerusakan jangka panjang pada fisik, mental, intelektual dan sensorik yang menghambat partisipasi mereka secara penuh dan efektif (Convention on the 2 Rights of People with Disabilities, 2007:4). Keberadaan penyandang disabilitas membuktikan bahwa masyarakat di Indonesia bermacam-macam dan juga memiliki kebutuhan yang berbeda-beda tergantung dengan situasi dan kondisi masing-masing individu. Melihat kondisi yang seperti ini maka pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus berupaya untuk memenuhi kebutuhan masing-masing individu agar dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat. Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang bermacam-macam tersebut pemerintah dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan lingkungan sekitarnya. Upaya peningkatan pelayanan pun dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan publik dimana salah satunya adalah dengan melakukan inovasi. Inovasi merupakan penciptaan dan pengembangan ide dalam suatu organisasi. Inovasi pada sektor publik adalah sebuah keharusan. Hal ini berdasarkan pada lingkungan sektor publik yang umumnya tidak ada kompetisi menyebabkan sektor publik tertinggal dalam hal pelayanannya. Mulgan and Albury (2003:5) dalam Noor (2013:15) mengungkapkan bahwa dalam rangka pemerintahan

dan pelayanan publik yang efektif maka dibutuhkan inovasi yang berhasil untuk memenuhi kebutuhan, menyelesaikan masalah dan memanfaatkan sumber daya serta teknologi untuk meningkatkan respon pelayanan terhadap kebutuhan individu atau daerah serta untuk memenuhi kebutuhan dan harapan publik. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang merupakan perangkat daerah yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan daerah. IFLA (2001:1) menegaskan bahwa perpustakaan umum diperuntukkan bagi siapa saja tanpa adanya diskriminasi, termasuk diskriminasi terhadap penyandang disabilitas. Mengingat perkembangan zaman dan juga teknologi semakin pesat, maka perpustakaan memiliki andil besar dalam meningkatkan kualitas masyarakat. Melalui perpustakaan, masyarakat dapat memenuhi kebutuhan akan ilmu pengetahuan dan informasi. Namun kenyataannya tidak semua orang memiliki akses pada perpustakaan, terutama bagi mereka penyandang disabilitas. Jumlah perpustakaan umum yang ramah bagi penyandang disabilitas di Indonesia masih belum banyak. Atas dasar inilah Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melakukan inovasi pelayanan publik berupa Layanan Pojok Braille. Inovasi Layanan Pojok Braille merupakan bentuk inovasi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, terutama penyandang disabilitas netra, akan ilmu pengetahuan dan informasi. Layanan yang digagas sejak tahun 2013 ini mulai dilaksanakan pada tahun 2015 dan disambut antusias oleh penyandang disabilitas di Kota Malang. Untuk mengkaji lebih jauh mengenai inovasi pelayanan publik dalam bentuk Layanan Pojok Braille bagi penyandang disabilitas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)".

Teori

Administrasi Publik

Menurut Corson dan Harris (Tjiptoherijanto dan Manurung, 2010:111), administrasi publik merupakan kegiatan membuat keputusan, merencanakan serta menyusun tujuan, bekerjasama dengan pembuat kebijakan dan organisasi masyarakat untuk memperoleh dukungan publik serta segala sesuatu yang berhubungan dengan fungsi pemerintah. Fungsi administrasi publik menurut Tjokroamidjoyo dalam Tjiptoherijanto dan Manurung (2010:112) terdiri dari Formulasi Kebijakan, Pengaturan/Pengendalian Unsur-Unsur Administrasi, dan Penggunaan Dinamika Administrasi.

Pelayanan Publik

Sinambela (2014:5) mengartikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kualitas dari adanya inovasi pelayanan publik dapat diketahui melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam 3 Hardiyansyah (2011 :41) mengungkapkan lima dimensi untuk mengukur pelayanan publik yang terdiri dari 1) Tangibles (Terlihat atau Terjamah) ; 2) Reliability (Kehandalan) ; 3) Responsiveness (Daya Tanggap) ; 4) Assurance (Jaminan) ; dan 5) Empathy (Empati).

Inovasi

Menurut Ancok (2012:35) inovasi merupakan sebuah proses pemikiran dan mengimplementasikan sebuah pemikiran sehingga menghasilkan hal baru yang dapat berbentuk jasa, produk, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan lain sebagainya. Clark (2008:5) menyatakan bahwa ada tiga pendorong utama munculnya inovasi sektor publik, yaitu Political push, Pressures for economy and improved efficiency, dan pressures for improved service quality. Menurut Muluk (2008:44-45) Tipologi Inovasi terbagi menjadi lima, yaitu: 1) Inovasi produk layanan 2) Inovasi proses pelayanan 3) Inovasi metode pelayanan 4) Inovasi kebijakan 5) Inovasi sistem Pelaksanaan inovasi tidak terlepas dari

faktor-faktor yang mempengaruhi. Muluk (2008:49-60) berpendapat bahwa faktor-faktor kritis tersebut meliputi: 1) Kepemimpinan 2) Budaya Inovasi 3) Pengembangan Keahlian dan Pengetahuan Pegawai 4) Tim Kerja dan Kemitraan 5) Kinerja Inovasi 6) Jaringan Inovasi

Perpustakaan Umum

Perpustakaan Umum berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan merupakan perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.

Penyandang Disabilitas

Pengertian tentang Penyandang Disabilitas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dimana penyandang disabilitas diartikan sebagai orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga lainnya berdasarkan kesamaan hak. Penyandang Disabilitas menurut Aziz (2014 :40-74) dibagi menjadi tunanetra (gangguan penglihatan), tunarungu (gangguan pendengaran), tunadaksa (kelainan anggota tubuh), dan berkelainan mental.

Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran serta pemahaman mengenai fenomena yang dikaji. Fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang meliputi Inovasi Produk Layanan, Inovasi Kebijakan, dan Inovasi Proses. b) Kualitas Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille yang terdiri dari Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance; dan Empathy. c) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille, meliputi: Kepemimpinan Organisasi; Budaya Inovasi; Kualitas Pegawai; Tim Kerja dan Kemitraan; Kinerja Inovasi, dan Jaringan Inovasi. Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kota Malang. Dan situs dalam penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah (DPUAD) Kota Malang. Pemilihan situs tersebut berdasarkan pada fakta bahwa pelaksanaan Inovasi Layanan Pojok Braille berada pada DPUAD Kota Malang. Sumber data berasal dari pustakawan, staf pelayanan, dan pemustaka disabilitas serta dokumendokumen terkait Inovasi Layanan Pojok Braille. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldaña (2014) yang meliputi Kondensasi Data, Penyajian Data, dan juga Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) merupakan sebuah inovasi, hal ini mengacu pada pengertian inovasi menurut Ancok (2012:35) dimana inovasi merupakan suatu proses pemikiran dan pengimplementasian sebuah pemikiran sehingga menghasilkan hal baru. Dalam hal ini "Lapo BRA" sudah memenuhi unsur proses pemikiran dan implementasi pemikiran untuk menghasilkan hal baru berupa pelayanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas pada DPUAD Kota Malang. Dalam pelaksanaannya agar Inovasi "Lapo BRA" dapat berfungsi secara maksimal dan berhasil maka perlu adanya pembuatan (creation) dan

juga implementasi dari ide-ide inovasi terkait sesuai dengan Tipologi Inovasi oleh Muluk (2008 :49-60) berikut :

Inovasi Produk Layanan Secara garis besar Inovasi “Lapo BRA” ini adalah Inovasi Produk Layanan. Inovasi produk layanan merupakan perubahan bentuk dan desain produk atau layanan (Muluk, 2008 :45). Hal ini dibuktikan dengan fakta bahwa sebelum tahun 2015, Perpustakaan Umum Kota Malang belum memiliki fasilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas netra. Hal ini menyebabkan penyandang disabilitas netra tidak memiliki akses maksimal terhadap pelayanan Perpustakaan Umum. Kini sejak adanya “Lapo BRA” maka penyandang disabilitas netra dapat terpenuhi hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan pada Perpustakaan Umum Kota Malang. Fasilitas yang terdapat pada Inovasi Layanan Pojok Braille meliputi akses masuk dengan pintu otomatis, kendaraan antar jemput, 364 eksemplar buku-buku braille, 70 CD Audio, 9 unit Talking Book, 4 unit komputer berbicara, dan jaringan internet. Setelah adanya inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada DPUAD Kota Malang kunjungan pemustaka disabilitas khususnya pemustaka disabilitas netra meningkat menjadi lebih kurang 20 orang setiap minggunya.

Inovasi Kebijakan Melalui Keputusan Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Nomor 027/056/35.73.502/2015 tentang Layanan Braille Corner Perpustakaan Umum Kota Malang maka resmi adanya layanan perpustakaan umum bagi penyandang disabilitas netra. SK ini menjadi awal perubahan dan juga dasar pemenuhan kebutuhan pelayanan perpustakaan umum bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Dalam surat keputusan ini diatur mengenai Standar Pelayanan “Lapo BRA” baik pelayanan secara umum maupun standar internal yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan. Inovasi kebijakan merupakan visi, misi, tujuan dan strategi baru yang muncul karena realitas yang ada (Muluk, 2008 :44- 45). Berdasarkan fakta yang ada dan pengertian Inovasi Kebijakan, maka “Lapo BRA” merupakan suatu inovasi kebijakan karena sudah memenuhi aspek visi, misi, dan tujuan baru yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan secara menyeluruh bagi masyarakat tanpa terkecuali dan juga aspek strategi baru yaitu dengan menciptakan “Lapo BRA” yang merupakan layanan perpustakaan bagi penyandang disabilitas netra.

4.1.3 Inovasi Proses Muluk (2008 :44-45) mengungkapkan bahwa Inovasi proses pelayanan merupakan gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi “Lapo BRA” merupakan pembaruan kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan mengacu 5 pada kombinasi prosedur dimana untuk melaksanakan inovasi “Lapo BRA” berbeda dengan prosedur pelayanan umum perpustakaan pada umumnya, hal ini dikarenakan sasaran atau pengguna “Lapo BRA” merupakan penyandang disabilitas netra. Prosedur yang dimaksud adalah pemustaka melapor kepada petugas bahwa pemustaka akan menggunakan fasilitas “Lapo BRA”. Hal ini dilakukan karena fasilitas “Lapo BRA” merupakan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas netra dan penggunaannya harus dengan pendampingan petugas. Prosedur lainnya adalah adanya proses orientasi terlebih dahulu bagi pemustaka disabilitas netra yang baru pertama melakukan kunjungan ke “Lapo BRA” atau bagi yang belum mengenali dengan baik bagian-bagian ruangan “Lapo BRA”. Apabila pemustaka disabilitas netra sudah benar-benar mengenali seluruh bagian ruangan “Lapo BRA”, maka yang diperlukan adalah adanya pendampingan dalam proses pelayanan seperti biasa.

4.2 Kualitas Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille Kualitas inovasi pelayanan dapat dilihat melalui feedback sasaran inovasi pelayanan terkait dengan Inovasi “Lapo BRA”. Berikut adalah kualitas inovasi Layanan Pojok Braille dilihat dari kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (2011 :41):

4.2.1 Tangibles Apabila dilihat dari sisi tangibility menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (2011 :41) dalam menunjang fasilitas fisik pelaksanaan Lapo BRA sudah cukup menunjang namun jumlahnya dirasa kurang ketika kunjungannya

banyak, pegawai pun jumlahnya masih belum memadai, namun dalam hal kendaraan operasional untuk penjemputan sudah memadai untuk memenuhi kebutuhan pemustaka disabilitas netra. Penyediaan kendaraan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka disabilitas netra mengingat transportasi di Kota Malang masih belum ramah disabilitas.

Reliability Inovasi “Lapo BRA” merupakan satusatunya layanan perpustakaan umum yang menyediakan layanan bagi penyandang disabilitas dan pemustaka merasa sangat terfasilitasi dengan adanya inovasi ini. Petugas perpustakaan dalam memberikan penjelasan dan pendampingan juga dianggap sudah cukup jelas oleh pemustaka. Berdasarkan indikator reliability menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiyansyah (2011 :41) maka inovasi Layanan Pojok Braille sudah memiliki ketepatan dalam pemberian pelayanan. Tepat disini berarti sudah sesuai sasaran dan juga sesuai dalam pelayanannya. 4.2.3 Responsiveness Pemustaka disabilitas netra pada “Lapo BRA” merasakan bahwa kecepatan pemberian pelayanan sudah sangat baik. Ketika pemustaka membutuhkan bantuan petugas langsung merespon dengan cepat. Selain itu ketika pemustaka menyampaikan keluhankeluhannya serta masukan kepada petugas, petugas juga selalu berusaha menanggapi masukan tersebut dengan cepat tanggap. Meskipun ada kalanya masukan tersebut tidak dapat direalisasikan dengan cepat karena pengadaan dalam instansi pemerintahan membutuhkan proses tertentu namun secara keseluruhan petugas sudah mampu menanggapi dan memberikan pelayanan dengan cepat.

Assurance Berdasarkan indikator assurance pemustaka belum merasa mendapatkan jaminan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan “Lapo BRA”. Hal ini ditunjukkan dengan jalur akses menuju dan keluar dari ruangan “Lapo BRA” yang belum sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas netra. Padahal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan bagi penyandang disabilitas harus menganut asas aksesibilitas. Namun kenyataannya aksesibilitas “Lapo BRA” masih belum maksimal karena belum adanya dominan yang mampu menuntun pemustaka menuju ruangan “Lapo BRA”. Selain itu juga 6 petugas dalam hal kemampuan masih ada yang belum memenuhi, apalagi ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam mengakses komputer yang gangguan. Seringnya pergantian pegawai dan petugas pada DPUAD Kota Malang yang mana petugas tersebut belum memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka disabilitas membuat pemustaka merasa kurang terjamin dan kurang percaya.

Empathy Keberadaan inovasi Layanan Pojok Braille sudah mampu memenuhi kebutuhan pemustaka terutama karena adanya buku-buku braille dan juga komputer berbicara sehingga pemustaka dapat meningkatkan wawasannya. Petugas juga dianggap ramah dan mampu berkomunikasi dengan baik bahkan pemustaka merasakan bahwa cara berkomunikasi petugas seperti sedang berkomunikasi dengan teman sendiri. Namun satu hal yang membuat pemustaka merasa petugas kurang berempati adalah ketika pemustaka membutuhkan bantuan, posisi petugas sedang jauh dari jangkauan pemustaka. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan (Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Herdiyansyah, 2011 :41). Apabila mengacu pada aspek empati oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons maka empati petugas masih dianggap kurang dapat berempati karena petugas belum mampu sepenuhnya untuk menempatkan dirinya pada situasi pemustaka disabilitas. 4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi “Lapo BRA” pada DPUAD Kota Malang meliputi faktor-faktor kritis pengembangan inovasi oleh Muluk (2008:49) yang meliputi:

Kepemimpinan Organisasi Meskipun pemimpin pada DPUAD Kota Malang sering mengalami pergantian dengan karakter pemimpin yang berbeda-beda, namun hal ini tidak

berpengaruh negatif terhadap pengembangan inovasi. Hal ini dikarenakan telah adanya komitmen yang didukung oleh pemimpin melalui keberadaan perencanaan jangka panjang terkait inovasi dan pengembangan “Lapo BRA” serta adanya Surat Keputusan Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang tentang Layanan Braille Corner. Maka secara keseluruhan kepemimpinan organisasi pada inovasi “Lapo BRA” dianggap sangat mendukung dalam pengembangan inovasi.

Budaya Inovasi DPUAD Kota Malang mengharuskan pustakawan untuk selalu berinovasi, selain itu staf-staf pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang juga sudah memiliki pemikiran untuk selalu berkembang dan berinovasi. Budaya inovasi pada DPUAD Kota Malang tidak terjadi secara serta merta namun melalui proses yang cukup panjang untuk dapat membiasakan selalu berinovasi dan hal itu menjadi budaya pada organisasi mengingat pada DPUAD Kota Malang sendiri beberapa kali mengalami pergantian pemimpin dan pegawai dengan kondisi yang berbeda-beda. Budaya untuk selalu berinovasi pada DPUAD Kota Malang mempengaruhi secara positif pengembangan inovasi “Lapo BRA”.

Kualitas Pegawai Kualitas pegawai pada DPUAD Kota Malang sudah dianggap bagus dan mampu mendukung untuk dapat melaksanakan inovasi “Lapo BRA” karena sudah mengikuti pelatihan pendampingan dan pelayanan bagi penyandang disabilitas netra, namun dalam kaitannya dengan kuantitas pegawai yang memiliki ide-ide yang mendukung pengembangan inovasi dianggap masih belum memadai.

Tim Kerja dan Kemitraan Tim Kerja dan Kemitraan pada inovasi “Lapo BRA” sudah sangat mendukung dengan mampu menyediakan fasilitas untuk pelaksanaan inovasi. Kemitraan tersebut meliputi kemitraan dalam penyediaan buku braille dengan Balai Penerbitan Braille 7 Indonesia (BPBI) Abiyoso, mentoring dengan Pusat Studi dan Layanan Disabilitas (PSLD) Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, serta UPT Rehabilitas Sosial Bina Netra Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Namun dalam kaitannya dengan jumlah petugas pelayanan yang mampu memberikan pelayanan dan pendampingan pada pemustaka disabilitas dianggap masih kurang memadai.

Kinerja Inovasi Kinerja inovasi pada “Lapo BRA” belum memiliki indikator pengukuran kinerjanya sendiri, namun evaluasi selalu dilakukan baik oleh pustakawan, pegawai maupun oleh masukan dari pemustaka disabilitas netra untuk mengembangkan inovasi. Masukan-masukan dan evaluasi tersebut digunakan untuk meningkatkan kinerja serta pengembangan inovasi “Lapo BRA” sehingga keberadaan kinerja inovasi ini sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan “Lapo BRA”.

Jaringan Inovasi Jaringan inovasi “Lapo BRA” sudah melibatkan banyak pihak luar, dengan metode pelibatan yang bermacam-macam seperti kerja sama dan asistensi serta adanya penggunaan teknologi informasi sebagai sarana pengenalan kepada publik. Pengenalan bagi publik yang ditempuh oleh DPUAD Kota Malang yaitu melalui pemberitaan pada media elektronik dan media cetak. Hal ini bertujuan agar publik lebih mengenal “Lapo BRA” dan menjamin keberlangsungan inovasi. Jaringan inovasi mampu mendukung pelaksanaan pengembangan “Lapo BRA” karena adanya proses saling mempengaruhi dan dipengaruhi dengan lingkungan. Inovasi “Lapo BRA” juga sudah diadopsi oleh beberapa kabupaten/kota lain seperti Kabupaten Jember.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini maka a) inovasi Layanan Pojok Braille apabila dilihat dari tipologi inovasinya termasuk ke dalam inovasi produk layanan, inovasi kebijakan, dan inovasi proses. b) Kualitas inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas melalui Layanan Pojok Braille apabila dilihat dari kualitas pelayanan Tangibles, belum terpenuhi secara maksimal apabila pemustaka yang berkunjung banyak ; Reliability, sudah memenuhi dalam

hal ketepatan sasaran inovasi dan ketepatan pemberian pelayanan ; Responsiveness, respon petugas dalam memberikan pelayanan sudah cepat meskipun untuk memenuhi kebutuhan pemustaka disabilitas terkadang membutuhkan proses yang tidak singkat; Assurance, pemustaka belum merasa terjamin karena aksesibilitas ruangan yang belum memenuhi dan kemampuan petugas yang belum memadai ; dan Empathy, petugas mampu berkomunikasi dengan baik namun terkadang masih belum bisa berempati dengan kebutuhan pemustaka. c) Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi Layanan Pojok Braille meliputi kepemimpinan organisasi yang mendukung, adanya budaya inovasi pada instansi, kualitas pegawai yang telah didukung dengan pelatihan-pelatihan namun dalam hal pengembangan masih kurang mendukung, adanya tim kerja dan kemitraan dengan berbagai pihak namun dari segi petugas pelayanan jumlahnya masih belum memenuhi, kinerja inovasi yang selalu dievaluasi baik dari pihak pemustaka maupun dari pihak internal dalam rangka pengembangan inovasi namun belum ada indikator kinerja yang pasti, dan penyebaran jaringan inovasi yang mampu berinteraksi dengan lingkungan dimana keduanya saling mempengaruhi dan dipengaruhi yang ditunjukkan dengan pemberitaan pada media massa dan replikasi inovasi oleh kabupaten/kota lain

Daftar Pustaka

- Ancok, Djamaludin. (2012). Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Aziz, Safrudin. (2014). Perpustakaan Ramah Difabel: Mengelola Layanan Informasi Bagi 8 Pemustaka Difabel. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.
- Clark, John, Barbara Good dan Paul Simmonds. (2008). Innovation in the Public and Third Sector. Working Paper from National Endowment for Science Technology and the Arts (NESTA).
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava media.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2001). The Public Library Service: UNESCO guidelines for development. IFLA Publications:97.
- Keban, Yeremias T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Muluk, M.R. Khairul. (2008). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia Publishing.
- Noor, Irwan. (2013). Desain Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: UB Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptoherijanto, Prijono dan Manurung, Mandala. (2010). Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- The United Nation. (2007). Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.