

Inovasi Pelayanan Kependudukan Berbasis Braille Di Kota Malang

M. N. Romi A. Setiawan¹, Dewa Ayu Putu Shandra Dewi², Maria Elfrida Nona Helda^{3*}

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email korespondensi: mariaelfridanonahelda98@gmail.com^{3}

Abstract:

This research aims to determine the service innovation "Braille Dukcapil Administration (Ouch Bra)" for people with disabilities at the Malang City Civil Registration Population Service. Braille Dukcapil Administration ("Aduh Bra" is an innovative form of braille population documents as a breakthrough in realizing a disability-friendly Malang City. Through this innovation, Malang City residents with special needs, especially people with disabilities, can read and understand their population documents independently. UU - The law on persons with disabilities is a form of government concern as a guarantee for people who have disabilities. The problem is regarding how to innovate the "Braille Dukcapil Administration (Ouch Bra)" service for people with disabilities at the Malang City Civil Registration Population Service. This research method uses qualitative descriptive method. The data sources collected in this research are primary and secondary data. The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The technique for determining informants is snowball sampling. The data analysis techniques in this research are data collection, data reduction, presenting data and drawing conclusions. The results of this research show that the Service Innovation "Braille Dukcapil Administration (Ouch Bra)" for Persons with Disabilities at the Malang City Civil Registration Population Service is seen from the benefits, suitability, complexity, and possibility of trying it. Meanwhile, the supporting factors are the Cooperation Agreement (PKS) between the population service and the social service. Meanwhile, the inhibiting factor is human resources who have more dedication in serving with a high level of difficulty.

Keywords: Innovation, Public Services, Population, Disabilities.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan "Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)" Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang. Administrasi Dukcapil Huruf Braille ("Aduh Bra" adalah bentuk inovasi dokumen kependudukan berhuruf braille ini sebagai bentuk terobosan akan perwujudan Kota Malang yang ramah disabilitas. Melalui inovasi ini warga Kota Malang yang berkebutuhan khusus terutama kaum disabilitas dapat membaca dan memahami dokumen kependudukannya secara mandiri. Undang-undang penyandang disabilitas merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah sebagai jaminan kepada masyarakat yang memiliki kelainan disabilitas. Masalah yang mengenai bagaimana Inovasi Pelayanan "Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)" Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan adalah snowball sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian peneliti ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan "Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)" Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu dilihat dari keuntungan, kesesuaian, kerumitan, dan kemungkinan dicoba. Sedangkan untuk factor pendukung perjanjian Kerjasama (PKS) antara dinas kependudukan dan dinas sosial. Sedangkan factor penghambat yaitu dari sumber daya manusi yang memiliki dedikasi lebih dalam melayani dengan tingkat kesulitan yang tinggi

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Kependudukan, Disabilitas.

PENDAHULUAN

Pada masa sekarang inovasi pelayanan publik menjadi solusi atas ketidaksamaan kebutuhan masyarakat ataupun kelompok masyarakat. Inovasi ini kemudian di perkenalkan melalui

PERMENPAN RB Nomor 7 Tahun 2021. Melalui peraturan ini lembaga pemerintah berlomba-lomba mengadakan inovasi bagi organisasinya dengan melihat permasalahan publik yang ada pada masing-masing wilayahnya.

Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang wajib diselenggarakan oleh instansi pemerintah bersama aparaturnya untuk memenuhi hak warga negara dalam mewujudkan dan dapat memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat yang dilayani. Pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat tentunya berdasarkan aturan-aturan pokok yang ditetapkan oleh pemerintah terkait. Di mana dalam suatu negara dilaksanakan dalam berbagai bidang berupa pelayanan barang dan jasa publik termasuk administrasi publik (Hayati, 2017).

Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang tentunya memenuhi standar kualitas pelayanan. Kinerja pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa melihat latar belakang apa dan siapa masyarakat itu (Fizriyani, 2022). Maka dari itu penyelenggara pelayanan publik harus berasaskan keadilan sosial tanpa unsur diskriminatif (pandang bulu). Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adapun ciri pelayanan publik dikatakan baik jika meningkatkan tingkat kepuasan publik, harus sesuai dengan undang-undang, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta memberikan kemudahan dan ketergantungan. Sehingga seluruh masyarakat dapat memperoleh haknya sebagai warga negara tanpa terkecuali karena substansi pelayanan publik adalah memberi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta memenuhi visi dan misi dalam menyelenggarakan good governance.

Dalam pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan hingga saat ini belum optimal, masyarakat belum sepenuhnya merasakan pelayanan yang masif sehingga menimbulkan persepsi buruk dari masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik yakni pemerintah. Masih ada diskriminasi dalam praktik pelayanan publik bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas meski prinsip-prinsip atau asas pelayanan publik berlaku untuk semua masyarakat. Akses pelayanan publik yang diberikan pemerintah bagi penyandang disabilitas saat ini belum memberikan pelayanan sesuai dengan hak-hak kaum disabilitas. Hal ini terjadi bukan tanpa sebab, paradigma yang terus berkembang dimasyarakat terhadap penyandang disabilitas sering kali dipersepsikan sebagai hukuman akibat perbuatan yang menyalahi norma masyarakat dan agama (Mahsyar, 2011).

Dengan demikian, jelas bahwa pelayanan oleh pemerintah harus berdasarkan asas keadilan yang berperikemanusiaan terhadap masyarakat yang berkebutuhan khusus seperti penyandang difabel sebagai salah satu kelompok rentan dalam berbagai taraf usia seperti lanjut usia, wanita dan anak-anak agar pelayanan publik yang diberikan kepada seluruh elemen masyarakat dapat terwujud sesuai dengan tujuan. (Yusuf, 2022). Dalam pelayanan publik yang berkualitas bagi mereka yang berkebutuhan khusus atau difabel merupakan salah satu tuntutan sebagai bentuk pemenuhan terhadap hak asasi manusia, di mana dalam hak asasi manusia disebut sebagai penjaminan akan keberlangsungan hidup yang aman bagi masyarakat oleh pemerintah. Difabel harus diperlakukan sama dan tidak boleh ada unsur diskriminatif. Undang-undang penyandang disabilitas merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah sebagai jaminan kepada masyarakat yang memiliki kelainan disabilitas. (Baihaqi, 2022).

Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka Salah satu langkah pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan dan Untuk mempermudah pelayanan publik, Pemerintah Kota

Malang meluncurkan inovasi yang diharapkan akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dan untuk mengurus segala kebutuhan administrasi kependudukan. Dan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik maka pemerintah berinovasi dalam pelayanan bagi kaum disabilitas adalah dengan Inovasi “Aduh Bra” Bagi Penyandang Disabilitas. Inovasi Pelayanan “Administrasi Dukcapil Huruf Braille (“Aduh Bra” adalah bentuk inovasi dokumen kependudukan berhuruf braille. Inovasi ‘Aduh Bra” ini merupakan bentuk pelayanan publik berupa kepengurusan dokumen kependudukan dan merupakan inovasi yang satu-satunya di pemerintahan yang mengurus dokumen kependudukan bagi masyarakat disabilitas. Inovasi “Aduh Bra” merupakan salah satu inovasi yang menjadi fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, khususnya tunanetra.

Pemkot Malang melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang, ingin memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakatnya untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang sesuai. Melalui Aduh Bra, masyarakat penyandang disabilitas akan diberi kemudahan dengan data kependudukan yang dapat dibaca melalui huruf braile (Barata, 2004). Sekaligus, juga tetap mendapatkan data kependudukan sesuai dengan ketentuan negara. Inovasi ini sebagai bentuk terobosan akan perwujudan Kota Malang yang ramah disabilitas dan melalui inovasi ini warga Kota Malang yang berkebutuhan khusus terutama kaum disabilitas dapat membaca dan memahami dokumen kependudukannya secara mandiri. (Assidik,2022).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi dalam inovasi ini adalah 1) Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 2) Ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. 3) Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”. 4) Empati yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5) Berwujud yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Parasuraman,1988).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2014:43) metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, satu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Teknik pengambilan sampling menggunakan *snowball sampling* dengan key informan yaitu ketua tim inovasi. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keuntungan Relatif

Memiliki keuntungan relatif (relatife atvantage) dalam hal ini adalah inovasi yang harus mempunyai keunggulan dari inovasi sebelumnya atau pelayanan sebelumnya yang selalu ada sebuah nilai baru yang melekat didalam inovasi yang menjadi ciri pembedaan dari yang lain. Dan merupakan inovasi yang memiliki keuntungan dari arti sebuah ide, program, dan sistem yang akan menghasilkan kelebihan atau keuntungan dari inovasi ini. Keuntungan atau kelebihan pada inovasi ini agar dapat menunjukan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya penyandang disabilitas tunanetra dalam mengurus administrasi Kependudukannya.

Serta dapat memberikan suatu perconotohan untuk daerah-daerah lainnya. Untuk memberikan pelayanan Administrasi kependudukan bagi Penyandang Disabilitas agar mendapatkan dokumen kependudukan yang seharusnya berupa huruf braile atau yang disebut Inovasi “Aduh Bra”.



Gambar 1. Dokumen Kependudukan dengan Cetakan Khusus berbasis Huruf Braille.

Sumber : Data Sekunder, 2023.

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa terdapat empat dokumen kependudukan yang diperoleh dari dari inovasi “Aduh Bra” dimana terdapat dokumen Kependudukan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), KArtu Keluarga (KK) dan Kartu Idnetitas Anak (KIA). Pada hasil wawancara dari informan menyatakan bahwa ini merupakan inovasi yang baru diterapkan sebagai layanan khusus. Sebelumnya tidak ada layanan khusus untuk penyandang disabilitas. Pelayanan masih menggunakan layanan secara langsung dimana para penyandang disabilitas di antar oleh warga/masyarakat yang normal untuk untuk mengurus data kependudukannya. Bagaimana caranya untuk administrasi kependudukan ini sesuai dengan undang-undang dimana para penyandang disabilitas harus mendapatkan haknya/pelayanan yang merta bagi masyarakat maka di bentuklah inovasi aduh bra ini. Perbedaan layanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dengan adanya inovasi aduh bra ini adalah: Para penyandang disabilitas tidak harus turun langsung ke Dispendukcapil untuk mengurus data kependudukannya, tetapi kami pihak administrasi dispendukcapil turun langsung ke tempat para penyandang disabilitas, mengambil surat-surat/ data-datanya.

Hasil wawancara diperkuat oleh informan lain yang juga pelaksana tim dari inovasi ini menyatakan bahwa mereka para penyandang disabilitas netra mendapatkan haknya, karena hak Adminduk itu harus berkeadilan dan mereta bagi semua penduduk, pengawas maupun penyandang disabilitas yang mendapatkan haknya dan kemudian masyarakat penyandang disabilitas datanya akan terdata pada data kependudukan yang umumnya dipakai oleh instansi lain yang membutuhkan misalkan ada bantuan social yang terdata di situ, hak untuk mendapatkan bantuan itu ada. Ketiga adalah pelayanan semacam hak istimewa dimana para penyandang disabilitas tidak harus turun langsung ke dispendukcapil tapi di jemput ke alamat peara penyandang disabilitas.

Adanya inovasi ini masyarakat penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan khusus, hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik yaitu hak dasar administrasi kependudukan dari Dispendukcapil Kota Malang. Terdapat empat dokumen yang didapatkan oleh masyarakat disabilitas Netra yaitu dokumen KTP, KK, Akte dan Kartu Keluarga yang semuanya berbentuk atau berupa huruf braile. Kepemilikan dokumen administrasi kependudukan memiliki arti penting dan strategis bagi pemerintah dan masyarakat disabilitas netra itu siendiri yang menjadi syarat untuk mengakses berbagai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, termasuk akses terhadap berbagai bantuan sosial. Oleh karena itu dengan adanya inovasi “Aduh Bra” ini masyarakat dsabilitas di ajak untuk sadar dan peduli dengan administrasi kependudukannya terkait hal-hal yang berhubungan dengan identitas pemohon. Hasil pelayanan juga dinyatakan

oleh pengguna layanan yaitu masyarakat disabilitas bahwa dengan adanya inovasi ini masyarakat Netra tidak turun untuk mengurus, dibantu oleh petugas untuk mengurus semua berkas-berkas untuk dirubah dokumennya ke huruf braile.



Gambar 2. Proses Pelayanan Publik pada Pengguna Layanan Disabilitas.
Sumber : Data Primer, 2023.

Gambar 2 menunjukkan bahwa adanya kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas Jembol kepada masyarakat disabilitas Netra. Yang dimana proses pelayanan yang diberikan langsung di rumah masyarakat disabilitas Netra. Berdasarkan hasil dari seluruh wawancara, dokumentasi, dan observasi yang di peroleh dapat disimpulkan bahwa Inovasi “Aduh Bra”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki keuntungan dan kelebihan yaitu dengan adanya inovasi tersebut masyarakat penyandang disabilitas netra secara mandiri dan peduli terhadap data-data identitas kependudukannya seperti dalam mengurus KTP, KK, Akte kelahiran, KIA atau pun Administrasi kependudukan lainnya dan data kependudukan masyarakat penyandang netra tersebut akan terdata pada data kependudukan yang kemudian digunakan oleh instansi lain yang membutuhkan, misalkan ada bantuan sosial.

Serta dalam proses pelayanan masyarakat disabilitas tidak perlu lagi ke kantor Dinas ataupun kantor Kelurahan, para penyandang disabilitas hanya diminta melengkapi persyaratan data-data kependudukannya. Berdasarkan hasil wawancara kedua mengenai adakah perbedaan pelayanan Inovasi “Aduh Bra” dengan inovasi sebelumnya atau pelayanan sebelumnya yaitu bahwa dalam proses pelayanan mengurus Admuduk tidak ada perbedaan dengan masyarakat pada umumnya dimana masyarakat penyandang disabilitas tunanetra hanya dikecualikan perekaman iris mata oleh karena itu salah satu syarat yang harus di penuhi masyarakat disabilitas netra yaitu perekaman sidik jari. Sedangkan dengan adanya inovasi “Aduh Bra” masyarakat disabilitas netra mendapatkan pelayanan secara langsung dan mendapatkan dokumen kependudukan dalam bentuk huruf braile.

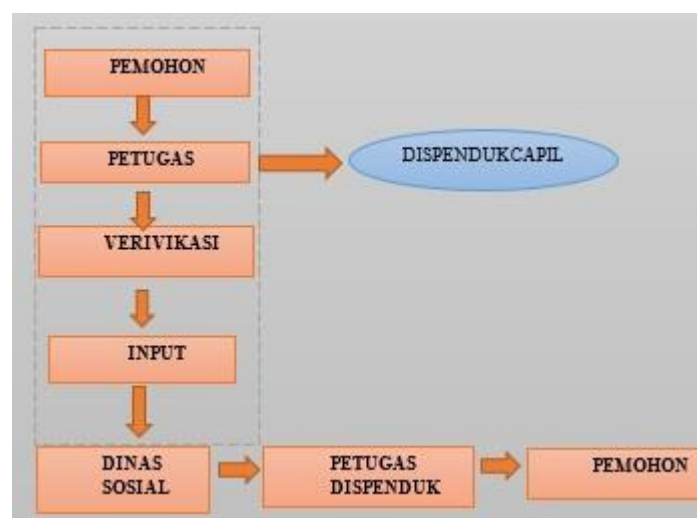
Adapun mengenai perubahan pandangan terhadap Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang dengan adanya inovasi “Aduh Bra” tersebut, yaitu masyarakat selaku penerima layanan menghargai dan mendapat apresiasi dari instansi pemerintah lainnya seperti Dinas Sosial serta dapat menginspirasi untuk menghasilkan inovasi-inovasi lainnya. Adapun masyarakat penyandang disabilitas tunanetra sudah meungkapkan kepuasan dan kesenangannya terhadap Dispendukcapil Kota Malang, dimana berdasarkan hasil wawancara dengan ke tiga informan diatas bahwa ketika saat penyerahan dokumen kependudukan dalam bentuk huruf braille masyarakat penyandang netra merasa keberadaan dan keterbatasan yang mereka miliki mereka dihargai dan diberi kesempatan untuk mendapatkan hak-hak dasarnya.

Kesesuaian (*Compability*)

Indikator kedua dalam penelitian ini adalah *Compability* (kesesuaian). Inovasi pelayanan

publik yang dibentuk harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh sasaran inovasi pelayanan publik. Sesuai dengan teori, atribut atau ciri-ciri kedua dari inovasi pelayanan publik yaitu *Compability* (kesesuaian) diartikan sebagai inovasi mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya agar inovasi sebelumnya tidak sia-sia.

Data primer berupa pengambilan kesimpulan hasil wawancara menyatakan bahwa inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas Netra. Meskipun dalam proses pelayanan masih ada masyarakat disabilitas yang belum merubah data kependudukannya dalam bentuk huruf braile. Tetapi jika ada masyarakat yang ingin merubah dokumen kependudukannya, maka Dispebenduk akan memfasilitasi dan dilayani sesuai dengan Standar Prosedur yang telah ditetapkan. dokumentasi dari SOP inovasi “Aduh Bra” yang Berdasarkan perjanjian Kerjasama (PKS) antar Dispendukcapil Kota Malang dan Dinas Sosial Jawa Timur yaitu sebagai berikut:



Gambar. 3. Alur SOP dari DISPENDUKCAPIL Kota Malang.

Sumber : Data Sekunder, 2023.

Kerumitan

Indikator kerumitan (*Complexity*), merupakan ciri ketiga dari inovasi Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Rogers. Kerumitan ini diartikan dengan sifatnya yang baru, maka inovasi ini tentunya memiliki tingkat kerumitan yang bisa menjadi hasil lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya. kerumitan yang didapatkan dari inovasi “Aduh Bra” ini bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas dalam mengurus dokumen kependudukannya dibutuhkan Sumber daya manusia yang memiliki dedikasi yang tinggi. Adapun dalam mencetak dokumen kependudukan ke dalam huruf braile, juga dibutuhkan SDM yang memiliki dedikasi yang tinggi. Dokumen kependudukan yang sudah dilengkapi persyaratannya akan diserahkan ke Dinas Sosial dan akan di cetak ke dalam huruf braile. Dan kerumitan yang dialami oleh Dispendukcapil Kota Malang secara teknis lokasi atau jalan ke kediaman masyarakat disabilitas Netra. Berdasarkan observasi oleh peneliti disimpulkan bahwa kerumitan yang ada pada inovasi “Aduh Bra” yaitu dalam proses pencetakan dokumen kependudukan dimana dalam proses pencetakannya dibutuhkan ketelitian dan konsentrasi yang tinggi.



Gambar 4. Pencetakan Dokumen Huruf Braille di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

Sumber : Data Primer, 2023

Proses pencetakan dokumen huruf braille di Dinas Sosial Jawa Timur pertama petugas Dinas Sosial mendapatkan dokumen kependudukan biasa masyarakat disabilitas Netra, yang diantarkan oleh petugas dari Dispendukcapil dan yang sudah dilengkapi dengan menyiapkan kertas khusus pencetakan, setelah mendapatkan dokumen kependudukan dan kertas yang disiapkan oleh petugas dari Dispenduk selanjutnya petugas di Dinas Sosial akan melakukan pencetakan dan akan dikembalikan lagi ke petugas Dispendukcapil Kota Malang. Berdasarkan gambar 4 menunjukkan bahwa masyarakat disabilitas sedang membaca dokumen kependudukan dalam bentuk huruf braille. Menunjukkan bahwa tidak ada kesulitan, atau kerumitan dalam membaca dokumen kependudukan tersebut.

Kemungkinan discoba (*Triability*)

Indikator Kemungkinan dicoba (*Triability*) merupakan indikator keempat untuk ciri-ciri atau atribut inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rogers. Kemungkinan dicoba (*Triability*) merupakan inovasi yang hanya bisa diterima apabila teruji dan mampu terbukti keuntungan atau nilai lebih yang dihasilkan dibandingkan dengan dengan inovasi lama. Kemungkinan dicoba dalam penelitian ini diartikan sebagai inovasi yang dilakukan harus melewati masa pencobaan dan mampu memberikan pelayanan sebai-baiknya kepada masyarakat dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkhusus bagi penyandang disabilitas.

Hasil data primer berupa wawancara menyatakan dalam *triability* inovasi “Aduh Bra” dalam pelaksanaan pelayanan tidak dilakukan uji coba dimana dalam pelayanan langsung diterapkan oleh petugas dispendukcapil kepada masyarakat disabilitas Netra yang mau merubah dokumen kependudukannya ke dalam huruf braile yang sesuai dengan adanya perjanjian Kerjasama antar dinas Kependudukan dan dinas Sosial Jawa Timur.



Gambar 5. Perjanjian Kerjasama keterlibatan antar organisasi pemerintah (Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dan DISPENDUKAPIL Kota Malang).

Sumber : Data Sekunder, 2023.

Berdasarkan dokumentasi pada gambar 5 diatas dijelaskan bahwa ruang lingkup perjanjian Kerjasama dimana pihak pertama yaitu Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang menerbitkan biodata penduduk disabilitas Netra dalam dokumen kependudukan yang selanjutnya diserahkan ke pihak ke dua yaitu Dinas Sosial dan menyediakan bahan yang dibutuhkan seperti Kertas Khusus untuk media penulisan huruf braile dokumen kependudukan selanjutnya akan diserahkan ke pihak kedua. Adapun kewajiban dari pihak kedua (Dinas Sosial) yaitu menerima biodata data penduduk dari Dispenduk dan menyalin biodata ke huruf braile.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan

Faktor-faktor pendukung yang selalu memacu atau pendukung penerapan sistem “Aduh Bra” sesuai dengan fakta di lapangan adalah sebagai berikut 1) Dengan Terbitnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas yang sebagai jalan untuk masyarakat disabilitas mendapatkan hak-hak dasarnya yaitu mendapatkan aksesibilitas dan perlakuan khusus dari pemerintah salah satunya yaitu dnengan adanya inovasi “Aduh Bra”. 2) Adanya kepuasan dari kaum disabilitas seperti yang diungkapkan dalam hasil wawancara dimana masyarakat disabilitas Netra merasa dihargai dan dilayani keradaannya meskipun ada keterbatasan. 3) Tingkat kepedulian dari pemerintah Dispendukcapil Kota Malang terhadap kaum penyandang disabilitas sangat tinggi, bahwa mereka yang berkebutuhan khusus pun harus memperoleh dokumen resmi dari negara yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. 4) Adanya Kerja sama (PKS) antara pihak penyelenggara yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial Jawa Timur terkait Penulisan huruf braile dokumen kependudukan atau Inovasi “Aduh Bra”.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara langsung dengan petugas inovasi Pelayanan “Aduh Bra” yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan Inovasi pelayana “Aduh Bra” yaitu masih ada Sebagian masyarakat yang tidak memiliki tingkat kesadaran dan kepedulian untuk mengurus dokumen kependudukan atau belum adanya kemaun dari masyarakat itu sendiri, banyak masyarakat yang belum mengetahui akan adanya Inovasi

pelayanan “Aduh Bra”. Masyarakat yang kurang peduli atau masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat tersebut dalam mengurus dokumen kependudukan, di karenakan kurangnya peran pemerintah untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang inovasi “Aduh Bra”. Hal ini yang menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai Inovasi pelayanan “Aduh Bra”.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dari Dawud (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan struktur yang berkaitan dengan instansi pemerintah dalam pemberian pelayanan belum terlaksana dengan baik sehingga masyarakat penyandang disabilitas belum mendapatkan pelayanan yang sepenuhnya. Jika penelitian terdahulu di bandingkan dengan penelitian ini hamper memiliki persamaan dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang dikhususkan kepada masyarakat disabilitas sedangkan perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terkait dengan pengembangan struktur dalam pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Hilda (2014) hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa Layanan publik bagi penyandang disabilitas khususnya pada aspek aksesibilitas, competence dan security belum perselenggara dengan baik. Persamaan yang terdapat dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penyelenggaraan pelayanan memberikan aksesibilitas kepada masyarakat disabilitas sedangkan perbedaan yang terdapat dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada rumusan masalah.

KESIMPULAN

Inovasi “Aduh Bra” yang di luncurkan oleh Pemkot Kota Malang yaitu Dispendukcapil yang bekerjasama dengan Dinas Sosial Jawa Timur yang berlandaskan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2019 tentang pelayanan publik dan berdasarkan dengan perjanjian Kerjasama (PKS) dengan Nomor Surat 470/3605.1/35.73.409/2021, tentang perjanjian Kerjasama (PKS) antara dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang dengan dinas Sosial Jawa Timur tentang Penulisan Huruf braile Dokumen Kependudukan. Dan bahwa inovasi ini muncul dikarenakan pemerintah ingin memfasilitasi masyarakat kota malang yang berkebutuhan khusus dalam hal ini bagi masyarakat tunanetra.

Dengan Inovasi “Aduh Bra” masyarakat Netra telah mendapatkan Dokumen sesuai dengan kebutuhan masyarakat Netra, inovasi ini telah di terima oleh masyarakat dilihat dari bukti pelayanan yang diberikan dan masyarakat telah menerima pelayanan dari petugas sesuai dengan SOP inovasi “Aduh Bra” (Atep,2004). Dokumen kependudukan yang didapatkan dengan kepengurusan Inovasi “Aduh Bra” yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Akta kelahiran dalam bentuk Huruf braile. Adapun tujuan dan hasil pelayanan adalah Memberikan pelayanan atau memberikan fasilitasi bagi masyarakat diasabilitas Netra dalam mengurus administrasi kependudukan dan dapat dikatakan berhasil karena sudah memiliki dokumen yang dapat diterbitkan.

Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam proses penerapan pelayanan inovasi “Aduh Bra” yaitu adanya perjanjian Kerjasama antara Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang dan Dinas Sosial Jawa Timur yang dilandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan sistem “Aduh Bra” yaitu masih ada Sebagian masyarakat yang tidak memiliki tingkat kesadaran dan kepedulian untuk mengurus dokumen kependudukan atau belum adanya kemaun dari masyarakat untuk merubah dokumen kependudukannya ke dalam bentuk huruf Braile.

DAFTAR PUSTAKA

- Assidik, Yusuf. (2022). *Kota Malang Sediakan dokumen Kependudukan Huruf Braille*. <http://repjokja.co.id/berita/r5kp4q399/kota-malang-sediakan-dokumen-kependudukan-huruf-braille>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2022.
- Barata, Atep. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Baihaqi, Mochammaad. (2022). *Pelayanan Publik yang Inklusif bagi difabel*. <https://www.kompasiana.com/mochammadfaiszb/62a185932098ab7f841d6022/pelayanan-publik-yang-inklusif-bagidifabel>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2022.
- Dawud, J., Mursalim, dkk. (2019). *Strategi Perwujudan Kota Bandung Sebagai Kota Rumah Penyandang Disabilitas; Sebuah Prespektif Aksesibilitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara. journal.stialanmakassar.ac.id. 5(2),141-159.
- Fizriyani, Wilda. (2022). *Kota Malang Sediakan Dokumen Kependudukan Huruf Braille*. <https://rejogja.republika.co.id/berita/r5kp4q399/kota-malang-sediakan-dokumen-kependudukan-huruf-braille>. Diakses tanggal 22 Oktober 2022.
- Hilda, N. (2014). *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II. Kebijakan dan Manajemen Publik*. journal.unair.ac.id. 2(1), 1-10. (diakses tanggal 22 Oktober 2022).
- Hayati. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Mahsyar, Abdul. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Prespektif administrasi Publik*. Volume No 2.
- Moleong, J Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A. dkk. (1988). *"SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality"*. Journal of Retailing. www.researchgate.net. Vol. 64 (Spring), pp. 12- 40 (diakses tanggal 22 Oktober 2022)