Journal of Governance Innovation
Volume 4, Number 2, September 2022
(P-ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714
DOI Number 10.36636/jogiv.v4i2.1694

Penerapan Inovasi "ADUH BRA" (Administrai Huruf Braille) Dalam Upaya Peningkatan Kemudahan Pengurusan Dokumen Kependudukan Bagi Penyandang Tuna Netra Tahun 2022 di Kota Malang

Azka Firda Wiladiyah[1], Sukma Ayu Putri[2]
[1,2]Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Indonesia
[1]2019askaaska@gmail.com, [2]sukmaayuputri@uniramalang.ac.id

Abstract

This study aims to describe the application of the ADUH BRA (braille administration) innovation to improve the ease of managing population documents for blind person in 2022. This study was designed as a type of qualitative descriptive research to reveal several factors related to the application of the ADUH BRA innovation. The object of this research is innovation of ADUH BRA which is located at the Department of Population and Civil of Registration of Malang City. The government as a public service apparatus has an important role in developing a quality service system in meeting the increasing demands of the public. Therefore, this ADUH BRA innovation was launched by the Department of Population and Civil of Registration of Malang City, aims to helping and making it easier for people with disabilities, especially blind people, to be able to know and read their own population documens. ADUH BRA's innovation doesn't only focus on process which managing population documents, but all population documents. Dispendukcapil has adata for blind people throughout Malang City, but from this data all blind people have provided services regarding braille documents.

Keywords: *Department of Population and Civil of Registration, Malang City*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan inovasi ADUH BRA (administrasi huruf *braille*) dalam upaya peningkatan kemudahan pengurusan dokumen kependudukan bagi Penyandang Tuna Netra di tahun 2022. Penelitian ini dirancang sebagai jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk mengungkap beberapa faktor terkait penerapan inovasi ADUH BRA bagi penyandang tuna netra. Obyek penelitian ini adalah inovasi ADUH BRA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Pemerintah sebagai aparatur pelayan publik memiliki peran penting dalam mengembangan sistem pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi tuntutan publik yang semakin meningkat. Maka dari itu muncullah inovasi ADUH BRA ini yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Kota Malang, dengan tujuan membantu dan mempermudah masyarakat disabilitas terutama penyandang tuna netra agar bisa mengetahui dan membaca dokumen kependudukan. Melalui ADUH BRA ini masyarakat penyandang disabilitas khususnya tuna netra, diberi kemudahan dengan adanya data kependudukan yang bisa dibaca melalui huruf *braille*. Inovasi ADUH BRA tidak hanya fokus pada satu proses pengurusan dokumen kependudukan saja, tetapi semua dokumen kependudukan.

Kata kunci: *Dispendukcapil, Kota Malang*

Pendahuluan

Munculnya pandemi Covid-19 yang melanda di seluruh dunia, khususnya di Indonesia yang terhitung hampir 2,5 tahun semenjak awal tahun 2020. Semenjak adanya Covid-19 banyak sekali perubahan yang terjadi, mulai dari hal-hal yang biasanya dilakukan di luar rumah sekarang harus dilakukan didalam rumah. Seperti anak sekolah dan juga para pekerja yang harus melakukan pekerjaan dari rumah (*work from home*), bahkan masyarakat di anjurkan untuk berada didalam rumah tidak boleh keluar jika tidak ada hal yang sangat mendesak. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan memutus mata rantai penularan virus Covid-19.

Pada dasarnya Covid-19 lebih menyerang ke bidang kesehatan, namun semua bidang menjadi ikut berdampak. Seperti pada bidang ekonomi, sosial, politik, pendidikan dan lingkungan. Pada bidang ekonomi misalnya terdapat beberapa negara yang mengalami penurunan secara drastis dalam hal bisnis. Mereka harus menutup sementara atau bahkan permanen setiap usaha yang di milikinya (Rifani D, 2021).

Berkaitan upaya untuk memutus rantai Covid-19, pemerintah Indonesia mulai melakukan beberapa kebijakan. Kebijakan yang pertama yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk daerah yang penyebaran Covid-19 tinggi, kemudian New Normal yaitu memulai kebiasaan yang baru, dengan memberlakukan 5M yaitu: menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan, dan mengurangi mobilitas. (Husnayaini dalam Rifani, D, 2021).

Mengingat dampak yang luar biasa dari masa pandemi Covid-19 terhadap segala bidang salah satunya pelayanan publik, maka setiap pemerintah daerah berikut dengan semua instansi yang ada, juga harus mampu mengadaptasikan diri dengan membuat inovasi yang baru yang lebih efisien dan dijangkau di masa pandemi. Dalam hal ini sektor pelayanan publik dituntut untuk bergerak cepat dalam menangani masalah akibat adanya pandemi, agar

masyarakat tetap bisa mendapatkan haknya sebagai warga negara.

Salah satunya seperti penyesuaian bentuk pelayanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di seluruh Indonesia. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kepada orang atau masyarakat sebagai upaya dari kebutuhan pembuatan dokumen yang sesuai dengan ketentuan negara, baik berupa barang atau jasa. Dan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Saputro, 2015).

Pemerintah sebagai penyedia pelayan publik memiliki tanggung jawab penting untuk mengembangan sistem pelayanan yang berkualitas dan mengakomodir segala tuntutan publik yang semakin kompleks. Sehingga inovasi menjadi salah satu jalan untuk pelaksanaan perubahan pelayanan yang lebih baik dan tepat sasaran.

Salah satunya seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menciptakan sebuah inovasi, dimana inovasi tersebut masih belum ada di daerah lain. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menciptakan inovasi yang diberi nama "ADUH BRA" (Administrasi Huruf *Braille*) dengan tujuan memperbaiki sistem pelayanan administrasi serta membantu penyandang disabilitas khususnya Tuna Netra.

Secara teknis, untuk mendapatkan dokumen tersebut, penyandang tuna netra harus melakukan pelayanan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Bahkan juga bisa melakukan pelayanan ke Kecamatan masing-masing daerah mereka tinggal. Nantinya dari pihak Kecamatan akan diserahkan ke pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan oleh Dispendukcapil.

Melalui ADUH BRA ini, masyarakat penyandang disabilitas khususnya tuna netra, diberi kemudahan dengan adanya data kependudukan yang bisa dibaca melalui huruf *braille*. Inovasi ADUH BRA tidak hanya fokus pada satu

proses pengurusan dokumen kependudukan saja, tetapi semua dokumen kependudukan bisa. Jadi segala proses pengurusan KTP, KK, KIA, AKTA Kelahiran maupun Kematian bisa di cetakkan huruf braille.

Tujuan dari inovasi ADUH BRA sendiri adalah membantu masyarakat penyandang tuna netra agar mereka bisa mengetahui datanya sendiri. Namun dari data yang dimiliki pihak Dispendukcapil tersebut, masih banyak penyandang Tuna Netra di Kota Malang yang belum memanfaatkan pelayanan dalam format dokumen huruf *braille* ini.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Praktik dilakukan melalui wawancara dengan berbagai narasumber antara lain bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, bidang pelayanan kependudukan dan pengguna layanan ADUH BRA.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan Inovasi ADUH BRA

Dispendukcapil Kota Malang merupakan instansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan berupa dokumen pencatatan kependudukan. Dokumen tersebut antara lain Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, KIA, KTP, Perkawinan, Perceraian, Pengakuan anak, Pengesahan anak, Adopsi anak, Surat Pindah datang dan Surat Pindah keluar.

Menurut Sinambela (2019:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh pemerintah juga publik (masyarakat) dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Damanpour (dalam Suwarno 2008:9) dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Dispendukcapil Kota Malang membuat terobosan baru yaitu inovasi ADUH BRA, gabungan huruf dari ADministasi Huruf *BRAille*. Inovasi ADUH BRA di khususkan bagi masyarakat penyandang tuna netra. Inovasi ini masih satu-satunya yang ada di Jawa Timur, artinya Dispendukcapil mampu membuat sebuah inovasi yang berbeda dan dapat menyesuaikan dengan kondisi masyarakat tuna netra.

Dispendukcapil Kota Malang menjelaskan bahwa dalam pembuatan dokumen huruf braille Dispendukcapil bekerjasama dengan Dinas Sosial Provinsi Jawa timur, melalui UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra yang berlokasi di Kota Malang. Dan masyarakat penyandang tuna netra tidak hanya mendapatkan satu dokumen, seperti hanya mendapatkan yang huruf *braille* saja, tetapi mereka juga mendapatkan yang pada umumnya. Sehingga mereka mendapatkan dua dokumen sekaligus. Jika mereka sudah mempunyai dokumen yang pada umumnya, maka mereka hanya perlu membuat yang huruf *braille* saja.

Adapun persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat baik penyandang disabilitas atau bukan, semuanya sama hanya beda pada pendapatan dokumen saja. Prosedur dalam pembuatan atau pengajuan layanan ADUH BRA juga mudah. Prosedur yang dilakukan ketika melakukan pelayanan yaitu:

1. Masyarakat mengantri ke bagian informasi dengan mengecek persyaratan pada petugas informasi yang ada di dekat pintu masuk (bagi penyandang disabilitas ada jalur lewat tersendiri/aksesibilitas)
2. Setelah persyaratan sudah sesuai dan lengkap maka

petugas informasi memberikan arahan dan nomor antrian pada loket yang sesuai dengan pengajuan berkas

3. Persyaratan yang sudah lengkap tadi diberikan pada petugas loket untuk diproses oleh petugas Dispendukcapil dengan waktu yang sudah ditentukan.

Dispendukcapil sebagai pelayan publik dituntut untuk terus memberikan layanan yang maksimal terhadap masyarakat, tidak terkecuali bagi warga Penyandang Disabilitas, mereka yang mempunyai kekurangan juga harus tetap dilayani dengan baik tanpa membedakan kondisi yang ada. Termasuk pada penyandang Tuna Netra yang membutuhkan pelayanan dokumen kependudukan, yang membutuhkan bantuan dan kemudahan dalam kepengurusan dokumen yang akan dibuat.

Inovasi ADUH BRA sebagai Inovasi Inkremental

Inovasi Aduh Bra termasuk pada level "Inovasi Inkremental", sesuai dengan pendapat Mulgan & Albury (dalam Muluk 2008:46) yang pertama bahwa inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Jadi inovasi Aduh Bra bisa dikatakan termasuk pada inovasi Inkremental karena, inovasi Aduh Bra ini merupakan inovasi yang merubah pada proses pembuatan dokumen yang awalnya dokumen yang didapat seperti pada umumnya dan kemudian bagi penyandang tuna netra mendapatkan yang berbentuk huruf *braille*.

Roger (dalam Rustam, 2020) menyatakan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, praktik, objek yang dianggap baru oleh individu (unit) dan diadopsi oleh yang lainnya. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa sebuah inovasi muncul dari sebuah pemikiran atau ide yang baru, dengan mempertimbangkan segala aspek yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam sebuah pelayanan publik.

Penerapan inovasi ADUH BRA atau Administrasi Huruf *Braille* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

memiliki tujuan utama yaitu membantu dan mempermudah masyarakat penyandang disabilitas khususnya tuna netra. Dispendukcapil meluncurkan inovasi ini agar masyarakat Kota Malang memiliki catatan kependudukan, terutama bagi masyarakat, penyandang tuna netra supaya mereka tahu mengenai dokumen kependudukan yang dimilikinya. Dispendukcapil sebagai pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang mudah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seperti halnya masyarakat penyandang tuna netra yang membutuhkan dokumen yang sesuai dengan keadaannya.

Dalam Peraturan KEMENPANRB No. 89 Tahun 2020, bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dispendukcapil Kota Malang mengupayakan agar masyarakat Kota Malang mempunyai data kependudukan semuanya tanpa terkecuali, dan juga memberikan pelayanan secara maksimal. Maka dari itu muncullah inovasi ADUH BRA ini, yang di khususkan bagi masyarakat penyandang tuna netra. ADUH BRA menjadi fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, khususnya tuna netra.

Penerapan inovasi ADUH BRA ini pihak Dispendukcapil harus memberikan sosialisasi kepada masyarakat terutama kepada penyandang tuna netra, agar mereka tahu bahwa terdapat sebuah inovasi baru bagi masyarakat penyandang tuna netra. Disisi lain Dispendukcapil sudah memiliki data penduduk penyandang tuna netra. Hal tersebut juga memudahkan bagi pihak Dispendukcapil ketika masyarakat penyandang tuna netra melakukan pelayanan, pihak Dispendukcapil sudah tahu mengenai data diri orang tersebut.

Dengan adanya data tersebut juga pihak Dispendukcapil mengetahui berapa orang yang membutuhkan pelayanan ADUH BRA. Dispendukcapil Kota Malang mendapatkan data tersebut dari

sebuah organisasi PERTUNI (Persatuan Tuna Netra Indonesia) cabang Malang. Dimana didalam organisasi tersebut sudah ada data dari setiap penyandang tuna netra yang tergabung didalamnya. Dari data penyandang tuna netra yang di miliki oleh pihak Dispendukcapil memang masih tidak semua yang ada di data tersebut sudah melakukan pelayanan ADUH BRA. Mulai peluncuran inovasi tersebut hingga diawal tahun 2022 terhitung masih ada 3 (tiga) orang yang melakukan pelayanan inovasi ADUH BRA.

Dalam pelayanan kepada masyarakat penyandang tuna netra juga tidak berbelit dan lama. Dari hasil wawancara dengan penyandang tuna netra yang melakukan pelayanan Aduh Bra dokumen KTP dan KK mereka mengatakan bahwa pihak Dispendukcapil memberikan respon yang baik bagi masyarakat penyandang tuna netra, juga proses pelayanan publik yang diberikan juga baik dan Dispendukcapil mempertanggung jawabkan dari setiap proses pelayanan yang dilakukan. Dan masyarakat penyandang tuna netra merasa nyaman dan tidak dipersulit dalam setiap proses yang dilakukan. Dispendukcapil juga memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat.

Lenvine dalam (Dwiyanto 2018:143) tentang kualitas pelayanan publik yang ideal dengan 3 (tiga) indikator yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

1) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2) *Responsibility* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3) *Accountabbility* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses

penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dispendukcapil Kota Malang telah memenuhi dari ketiga indikator tersebut. Pertama, *Responsiveness* atau responsivitas, Dispendukcapil Kota Malang tanggap terhadap harapan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan, sehingga muncullah inovasi Aduh Bra ini. Kedua, *Responsibility* atau responsibilitas, Dispendukcapil Kota Malang memberikan respon serta proses yang sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan, dengan merespon para pengguna layanan Aduh Bra dengan baik. Ketiga, *Accountabbility* atau akuntabilitas, Dispendukcapil Kota Malang bertanggung jawab penuh atas penyelenggaran pelayanan Aduh Bra, dari pengajuan hingga proses pembuatan dokumen selesai.

Kelebihan dan Kekurangan Inovasi ADUH BRA

Setiap penyelenggaraan sebuah pelayanan tidaklah terlepas dari kelebihan dan kekurangan yang diberikan oleh pengguna layanan publik, dan harus di hadapi oleh Dispendukcapil. Adapun kelebihan dan kekurangan yang terjadi pada layanan Aduh Bra, menurut pihak Dispendukcapil dan Narasumber pengguna layanan Aduh Bra. Menurut Dispendukcapil sendiri kelebihan dari inovasi ADUH BRA sesuai dengan tujuan adanya inovasi ini adalah mempermudah dan membantu penyandang tuna netra dalam mengetahui dokumen kependudukannya, sehingga mereka mengetahui mengenai dokumennya. Kekurangannya inovasi ADUH BRA masih belum masuk pada aplikasi SIAPEL, yaitu aplikasi kepengurusan dokumen kependudukan masyarakat Kota Malang. Sedangkan menurut pengguna layanan Aduh Bra kelebihannya adalah:

1. Mempermudah dan membantu penyandang tuna netra dalam mengetahui dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dimiliki
2. Pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil baik dan ramah

3. Proses penyelenggaraan pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit
4. Jangka waktu dokumen jadi relatif cepat
5. Tidak ada pemungutan biaya sedikitpun

Kekurangannya yaitu dokumen yang sudah jadi dalam bentuk huruf *braille*, ukurannya terlalu besar tidak seperti KTP yang pada umumnya. Sehingga tidak bisa selalu dibawa ketika keluar.

Dapat dikatakan bahwa kelebihan dari inovasi ADUH BRA adalah mempermudah dan membantu penyandang tuna netra untuk dapat membaca dan mengetahui dokumennya sendiri tanpa bantuan orang lain lagi. Dari kelebihan yang disampaikan oleh pengguna layanan ADUH BRA tersebut sejalan dengan pendapat Inu Kencana Syafiie (dalam Djamrut, 2015) dalam melakukan pelayanan ada 3 unsur pokok yang harus ada yaitu:

1) Biaya relatif lebih rendah
2) Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3) Mutu yang diberikan relatif bagus

Pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil sudah sesuai dengan kondisi mereka, dengan diberikan pelayanan yang baik. Masyarakat merasa nyaman dan Dispendukcapil melayani dengan baik dan bertanggung jawab.

Kesimpulan

Penerapan Inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang bisa dikatakan telah berhasil menerapkan inovasi ADUH BRA. Inovasi ADUH BRA diluncurkan karena Dispendukcapil ingin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang dihadapi. Adanya inovasi ADUH BRA ini membuktikan bahwa Dispendukcapil Kota Malang berusaha dan mampu merespon kebutuhan akan layanan yang memadai dan linier dengan harapan dari masyarakat.

Dispendukcapil Kota Malang juga ingin membantu dan mempermudah masyarakat disabilitas terutama penyandang tuna netra agar bisa mengetahui dan membaca dokumen

kependudukannya sendiri tanpa bantuan dari orang lain lagi..

Daftar Pustaka

Wawancara

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Hasil wawancara dengan pengguna layanan Aduh Bra (Masyarakat Tuna Netra)

Buku dan Jurnal

Djamrut, D Erawati. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. E-journal Ilmu Pemerintahan, Vol 3 No 3.

Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management*: *Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah.* Malang: Bayumedia Publishing bekerjasama dengan lembaga penerbitan dan dokumentasi FIA UNIBRAW.

Refani, D Nazaria. 2021. *Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 9 No 2.

Rustam, Musa. 2020. *Penerapan Inovasi JAK 5 INDUKSI Sebagai Wujud Adaptasi Era New Normal Pelayanan Publik di Tengah Pandemi*.

Saputro, H Eko. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik.* Jurnal Professiona; FIS UNIVED, Vol 2 No 1.

Sinambela, L Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Undang-Undang

Peraturan Kemenpan RB no 89 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik.

UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.