PENGUSULAN PRAKTIK INOVASI

NAMA INISIATIF	:	E-MAS (Electronic Maintenance Warning System sebagai Solusi Optimalisasi Kinerja Pengelolaan Sampah
TAHUN MULAI INISIATIF	:	2017
NAMA UNIT	:	Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang
ALAMAT	:	Jl. Majapahit 1 C Malang
NAMA INOVATOR	:	Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang
NAMA KONTAK	:	Elfiatur Roikhah, SE, MM, Ak.
NO TLP/FAX	:	0341-366385
EMAIL	:	dlh@malangkota.go.id
KRITERIA	:	

Abstraksi/ringkasan inisiatif
. Berawal dari kesadaran untuk selalu meningkatkan pelayanan publik, khususnya di bidang pelayanan kebersihan, meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan program serta meningkatkan kinerja aparatur melalui peningkatan kualitas SDM, perubahan mind set dan cultural set aparatur, dibangunlah system peringatan dini untuk perawatan kendaraan/peralatan yang disebut E-MAS (Electronic Maintenance Warning System). E-MAS berisi rangkaian prosedur yang dihasilkan oleh system berbasis teknologi informasi yang memungkinkan unit kerja pada Dinas Lingkungan Hidup untuk melakukan penjadwalan perawatan rutin pada kendaraan/peralatan, melakukan pemantauan kelayakan operasional secara rutin setiap hari serta antisipasi dini terhadap kerusakan-kerusakan sehingga kendaraan/peralatan terhindar dari kerusakan mendadak pada saat beroperasi. Implementasi E-MAS mendapat dukungan dari berbagai pihak, di antaranya dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang, karena E-MAS diharapkan dapat mencapai 6 (enam) area perubahan yang ditargetkan. Melihat manfaat E-MAS yang memungkinkan untuk melakukan pengawasan dan memudahkan perencanaan di bidang anggaran, maka Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah juga memberikan dukungan penuh untuk penganggaran E-MAS. Selain itu, beberapa organisasi perangkat daerah dengan karakteristik kepemilikan aset yang sama, seperti Dinas Perumahan dan Permukiman serta Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang berniat untuk menduplikasi E-MAS dengan tujuan efisiensi anggaran operasional kendaraan dan peralatan. Bahkan, capaian kinerja E-MAS juga menarik berbagai pihak untuk bekerja sama, di antaranya, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Badung Provinsi Bali untuk penerapan E-MAS di instansi mereka serta Universitas Merdeka Malang untuk pengembangan E-MAS lebih lanjut. Implementasi E-MAS akan dilengkapi dengan berbagai perangkat lain yang dikoneksikan ke dalam system seperti GPS, hourmeter dan timbangan digital. Peralatan ini selain berfungsi untuk memonitor penggunaan kendaraan/peralatan juga memungkinkan E-MAS untuk memantau efisisiensi pengaturan rute dan penggunaan bahan bakar, efisiensi kegiatan pengolahan sampah di TPS serta mengevaluasi kebutuhan operasional alat berat di Tempat Pemrosesan Akhir (TPA).

A.1 Analisa Masalah (486 kata) maks 500 Permasalahan apa yang dihadapi sebelum ada inovasi ?
Persoalan sampah merupakan masalah krusial yang dihadapi oleh kota-kota besar, termasuk Kota Malang. Jumlah penduduk kota malang saat ini sebesar 964.165 jiwa (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2017). Pertumbuhan penduduk yang tinggi ditambah dengan tingginya jumlah mahasiswa pendatang, volume timbulan sampah juga makin meningkat. Volume timbulan sampah saat ini sebesar 650 ton per hari. Setelah dipilah sampah yang harus diangkut ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) serta diolah di TPA saat ini mencapai 420 ton setiap hari. Besarnya volume sampah ini membutuhkan kesiapan armada pengangkut sampah dan peralatan pengolah

yang memadai.

Tingginya tingkat kejadian kerusakan mendadak pada kendaraan/peralatan sangat mengganggu dan menghambat proses pengangkutan dan pengolahan sampah. Kerusakan mendadak tidak memungkinkan untuk menjadwal ulang pengangkutan dan pengolahan sampah menggunakan unit-unit lain karena ketiadaan unit cadangan. Hal ini mengakibatkan menumpuknya sampah di TPS-TPS dan *overloading* di TPA. Kondisi ini sangat mengganggu masyarakat, baik dari sisi kesehatan maupun visual. Sebagai contoh, volume sampah setelah dipilah dan harus diangkut dari TPS ke TPA sebanyak 420 ton per hari atau 151.200 ton per tahun. Dengan jumlah sarana pengolah sampah yang dimiliki UPT TPA Supit Urang, kapasitas pengolahan sampah per hari sebanyak 360 ton atau 129.600 ton per tahun. Berdasarkan data tahun 2015 dan 2016, potensi sampah yang tidak terolah karena kerusakan peralatan di TPA sebanyak 40.320 atau 31,11%. Sedang potensi sampah yang tidak terangkut ke TPA karena kerusakan kendaraan pengangkut sebanyak 13.824 ton per tahun. Dengan demikian, potensi sampah yang tidak terangkut dan tidak terolah 53.144 ton atau 35,15%.

Faktor utama penyebab kerusakan berat yang tidak terprediksi pada kendaraan dan peralatan adalah ketiadaan data terkait kondisi fisik kendaraan atau peralatan, jarak tempuh, jam mesin, kapasitas muatan, riwayat kerusakan serta riwayat perbaikan. Ketiadaan data ini menyebabkan permasalahan yaitu :

1. Kerusakan kendaraan atau peralatan tidak dapat diprediksi.

   Kerusakan sering terjadi secara mendadak ketika kendaraan atau peralatan sedang dioperasikan karena ketiadaan pemantauan kendaraan dan peralatan secara rutin. Perawatan/perbaikan kendaraan/peralatan hanya dilakukan setelah adanya laporan kerusakan.
2. Pembengkakan biaya perbaikan.

   Kendaraan atau peralatan yang mengalami kerusakan mendadak biasanya dalam kondisi rusak berat sehingga memerlukan biaya yang lebih besar dan waktu perbaikan yang lebih lama. Penyerapan biaya perbaikan berat pada tahun 2015 dan 2016 mencapai 41% dari total biaya pemeliharaan kendaraan dan peralatan.
3. kesulitan dalam proses perencanaan dan pengendalian anggaran pemeliharaan kendaraan dan peralatan.

   Kerusakan mendadak tidak memungkinkan untuk melakukaan pemetaan kondisi kendaraan, teknis pemeliharaan dan perbaikannya serta untuk melakukan *forecasting* kebutuhan biaya. Ketiadaan perencanaan yang detail juga menyebabkan kesulitan dalam pengendalian biaya.
4. standar kinerja harian tenaga fungsional Teknisi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana serta Teknisi Peralatan dan Mesin tidak dapat dicapai.

   Tidak adanya kegiatan pemantauan kondisi kendaraan/peralatan harian menyebabkan tenaga fungsional hanya fokus pada kegiatan perbaikan kendaraan atau peralatan yang mengalami kerusakan. Hal ini menyebabkan rendahnya capaian standar kinerja pegawai. Rata-rata capaian kinerja untuk jabatan fungsional Teknisi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana serta Teknisi Peralatan dan Mesin hanya 30%.

Permasalahan di atas memotivasi pengembangan Electronic Maintenance Warning System (E-MAS).

B.2 Pendekatan strategis (467 kata) maks 600

Bagaimana inovasi ini muncul dan memecahkan masalah?

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan di atas, Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Perbengkelan Angkutan Sampah segera mengumpulkan para tenaga fungsional dan para *stakeholder* seperti Kepala UPT TPA, Kepala Bidang Pelayanan Kebersihan dan seluruh jajarannya, serta pihak ketiga penyedia jasa perbaikan kendaraan/peralatan operasional untuk *brainstorming*. Pertemuan itu untuk mendata kerusakan yang paling sering terjadi, penyebab dan alternatif-alternatif solusinya. Dari pertemuan tersebut diperoleh informasi bahwa kerusakan berat dan mendadak pada kendaraan dan peralatan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: usia kendaraan/peralatan, kilometer/jam penggunaan, volume/beban, riwayat kerusakan dan perbaikan serta perawatan rutin. Salah satu alternatif solusi adalah dengan menjadwal perawatan rutin sehingga kendaraan/peralatan dapat dihindarkan dari kerusakan yang lebih berat yang membutuhkan biaya lebih mahal dan waktu perbaikan yang lebih lama. Penjadwalan perawatan rutin didasarkan pada usia kendaraan/peralatan, kilometer/jam penggunaan dan volume/beban. Untuk memudahkan, proses penjadwalan dilakukan melalui otomatisasi.

Hasil pertemuan tersebut kemudian dikoordinasikan dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan pejabat-pejabat struktural lainnya untuk mendapatkan tambahan input. Dalam pertemuan tersebut diputuskan untuk mulai mendesain suatu sistem yang efektif untuk mengatasi berbagai permasalahan di atas. Sebagai tindak lanjut, dibentuklah Tim Efektif yang dikoordinir oleh Kasubag Tata Usaha UPT Perbengkelan Angkutan Sampah. Setelah melakukan koordinasi dengan berbagai pihak termasuk konsultan IT, maka dimulailah pengembangan Sistem Peringatan Dini untuk Pemeliharaan atau disebut e-MAS (*Electronic Maintenance Warning System*).

Di dalam aplikasi E-MAS ini juga terdapat informasi tentang kondisi riil kendaraan/peralatan yang diinput oleh admin berdasarkan hasil pengecekan riil harian oleh mekanik. Rekomendasi sistem untuk perawatan rutin dan hasil pengecekan rutin kemudian ditindaklanjuti dengan kegiatan perawatan/ perbaikan kecil pada kendaraan/peralatan yang terekomendasi. Dengan prosedur ini, kendaraan/peralatan terhindar dari kerusakan yang lebih berat atau mendadak karena setiap hari telah melalui prosedur pengecekan riil dan *by sistem*. Dengan menurunnya tingkat kerusakan mendadak dan berat, maka biaya perbaikan juga dapat ditekan secara signifikan

Implementasi E-MAS juga mengharuskan teknisi pemelihara sarana prasarana dan mesin untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang bersifat preventif, seperti prosedur pengecekan fisik harian, perbaikan ringan dan pelaporan. Dengan demikian sistem kerja yang sebelumnya adalah by order, hanya bekerja jika ada kendaraan/peralatan yang rusak, dialihkan menjadi kegiatan rutin.

Pendekatan strategis implementasi E-MAS meliputi:

a. Komitmen yang kuat dari Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan seluruh Tim Efektif untuk mendukung implementasi E-MAS;
b. Pemenuhan infrastruktur dan SDM yang profesional untuk mendukung implementasi E-MAS,

seperti pengadaan alat GPS pada setiap kendaraan, hourmeter pada alat berat serta timbangan digital di TPS. Tenaga admin dibekali dengan pelatihan pengoperasian sistem E-MAS, sedang tenaga lapangan akan diikutkan dalam program sertifikasi tenaga teknis otomotif dan tenaga teknis mekanis;

c. Pengembangan E-MAS sebagai integrated system yang memungkinkan untuk memonitor semua kegiatan dalam pengelolaan sampah dilakukan melalui kerja sama dengan Universitas Merdeka Malang; dan
d. Melakukan koordinasi, monitoring dan evaluasi secara terus menerus untuk menginternalisasi serta menguatkan *mind set* dan *cultural set* seluruh anggota tim untuk bekerja dengan berorientasi pada hasil atau kinerja, meningkatkan efisiensi serta taat prosedur.

B.3 Pendekatan Strategis (197kata) maks 200

Dalam hal apa inovasi ini kreatif dan inovatif ?

Inisiatif ini menjadi kreatif dan inovatif serta unik dalam hal:

a. Merupakan yang pertama dan satu-satunya di Indonesia sistem yang memungkinkan untuk mendeteksi secara dini kebutuhan perawatan kendaraan dan peralatan pengelolaan sampah;
b. Sistem yang ada sebelumnya yang dipergunakan oleh dealer kendaraan roda empat hanya menyediakan informasi jadwal penggantian oli yang didasarkan pada tanggal penggantian oli sebelumnya, sedangkan E-MAS menyediakan informasi jadwal penggantian oli, perawatan rutin (*tune-up*) dan perawatan besar (*overhaul*) berdasarkan operasional riil harian kendaraan/peralatan seperti kilometer/jam penggunaan dan volume beban;
c. E-MAS mengintegrasikan perangkat-perangkat teknologi secara *on-line* seperti GPS yang dipasang pada setiap kendaraan dan akan disempurnakan dengan *hourmeter* dan timbangan digital*;*
d. E-MAS juga akan dilengkapi dengan Tim Reaksi Cepat dan tenaga mekanik bersertifikat untuk mengatasi permasalahan kendaraan/peralatan dengan cepat;
e. E-MAS memungkinkan pejabat pengambil keputusan dapat memonitor kegiatan pengelolaan sampah secara *online* dan *real time.*
f. E-MAS merupakan sistem dengan produk laporan yang dapat berimplikasi pada peningkatan efisiensi program, anggaran dan kinerja;
g. E-MAS memungkinkan untuk melaporkan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan/peralatan operasional secara *real time*.
h. Implementasi E-MAS mendorong adanya perubahan pada 6 dari 8 area reformasi birokrasi yaitu: organisasi, tatalaksana, SDM aparatur, akuntabilitas, pelayanan publik serta *mindset* dan *cultural set* aparatur

C.4 Pelaksanaan dan Penerapan (545 kata) maks 600

Strategi apa yang diterapkan ?

Tahapan dan strategi pelaksanaan inovasi E-MAS antara lain:

1. Tahapan persiapan pelaksanaan, yaitu:
   a. Melakukan koordinasi internal DLH untuk mengidentifikasi permasalahan terkait tingginya angka kerusakan mendadak pada kendaraan/peralatan serta tingginya biaya perbaikan.
   b. Membuat konsep dan design awal aplikasi E-MAS;
      Konsep dan design awal dibuat berdasarkan hasil identifikasi permasalahan oleh Tim System Designer
   c. Melakukan konsultasi kepada ahli IT;
      Konsultasi dengan ahli IT dari perguruan tinggi diperlukan untuk menyamakan persepsi, menetapkan parameter dan konektivitas sistem.
   d. Dalam *grand design* E-MAS memuat indikator ketercapaian, target yang hendak dicapai, input dan output kegiatan serta kebutuhan teknis dan dana yang diperlukan dalam pembuatan layanan tersebut;dan
   e. Penyiapan kebutuhan dokumen administrasi kelengkapan E-MAS, antara lain SK Tim Pelaksanaan E-MAS, Pembuatan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan E-MAS.
2. Tahapan Operasional Pelaksanaan terdiri dari:
   a. Pembentukan Tim Efektif;
      Selain membentuk tim kerja yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Lingkup, pada tahap ini juga menyusun mekanisme kerja dan *job description* untuk masing-masing anggota tim.
   b. Pembuatan *design system*
      Meliputi pembuatan disain sistem, uji coba dan finalisasi disain serta penyusunan Standard Operating Procedure (SOP).
   c. Pendataan
      Meliputi pendataan parameter-parameter terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kerusakan kendaraan/peralatan seperti usia masing-masing kendaraan/peralatan, riwayat kerusakan, riwayat perbaikan, rute, jarak tempuh dan beban muatan per hari.
   d. Penginputan
      Merupakan proses penginputan data-data masing-masing kendaraan/peralatan ke dalam sistem.
   e. Pelatihan
      Proses pelatihan terutama kepada *administration team* dan *technical team,* baik untuk menjalankan sistem maupun prosedur pengecekan di lapangan.
   f. Running system
      Merupakan proses implementasi sistem yang meliputi instalasi dan aplikasi sistem.
3. Tahapan Evaluasi

Tahap evaluasi meliputi kegiatan:

a. Monitoring

Untuk menjamin sistem berjalan sesuai dengan rencana, kegiatan monitoring dilakukan secara harian, mingguan dan bulanan. Monitoring dilakukan pada seluruh tahapan, baik proses pengecekan lapangan, penginputan dan pemrosesan pada sistem maupun pelaporan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

b. Rapat koordinasi

Rapat koordinasi juga perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa tim benar-benar berjalan dengan efektif, mengidentifikasi berbagai masalah yang muncul serta mencari solusinya.

c. Evaluasi

Evaluasi dilakukan secara harian, mingguan dan bulanan. Hal ini untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dengan standar dan target yang diharapkan serta untuk meminimalisir hambatan yang timbul.

Beberapa pemberitaan terkait implementasi E-MAS pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang adalah :

a. http://www.malangpost.com/urbanmalang/aplikasi-E-MAS-Cegah-Penyelewengan-Armada-Sampah.html;
b. https://dlh.malangkota.go.id/2017/07/28/dinas-lingkungan-hidup-luncurkan-proper-e-mas-electronic-maintenance-warning-system-meningkatkan-efisiensi-pengelolaan-sampah/
c. https://seruji.co.id/kanal-warga/artikel-warga/e-mas-tingkatkan-efisiensi-pengelolaan-sampah-kota-malang/
d. https://youtu.be/-cRd5ZAgr3g
e. https://dlh.malangkota.go.id/2018/03/28/dinas-lingkungan-hidup-kota-malang-berkomitmen-kembangkan-e-mas/
f. https://www.youtube.com/watch?v=Zujby9cXCU
g. https://www.youtube.com/watch?v=ouZmZGhD2-E
h. https://i9.ytimg.com/vi/y_93izBAxPU/hqdefault.jpg?sqp=COSf4tUF&rs=AOn4CLC8jyTE93OHcyfPwU0ieT1lz8fwnA
i. https://youtube.com/watch?v=sXirn0IQJd8&feature=youtube

C.5 Pelaksanaan dan Penerapan (259 kata) maks 300

Siapa saja pemangku kepentingan yg terlibat ?

Adapun pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi dalam inovasi E-MAS antara lain:

a. Walikota Malang sebagai Pelindung/Pembina dari Program
b. DPRD sebagai regulator terkait anggaran pengembangan dan pelaksanaan E-MAS
c. Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang sebagai pelaksana program, motor penggerak, pengguna anggaran dan pendukung utama ide aplikasi E-MAS untuk meningkatkan kinerja pengelolaan sampah;

d. Tim UPT Perbengkelan Angkutan Sampah sebagai pencetus ide dan perancang desain E-MAS mulai dari tahapan ide hingga tahapan pelaksanaan layanan. Tim UPT perbengkelan angkutan sampah meliputi:
   1) Kepala UPT dan Kasubag Tata Usaha berperan sebagai reviewer laporan dan memberikan rekomendasi perbaikan
   2) Admin dengan peran sebagai pengelola sistem, penginputan data dan pencetak hasil rekomendasi serta laporan;
   3) Teknisi dengan peran sebagai pemelihara kendaraan dan peralatan sesuai rekomendasi sistem serta melakukan pengecekan fisik harian;
e. Tim Pendukung dari Bidang Pelayanan Kebersihan dan UPT TPA
   1). Kepala Bidang Pelayanan Kebersihan, Kasi Angkutan dan Kasi Kebersihan berperan dalam membuat rute baru atau menambah ritasi untuk meng-cover tugas kendaraan yang sedang menjalani proses perbaikan/perawatan serta memastikan SOP pemeliharaan rutin dijalankan dengan benar
   2). Kepala UPT TPA dan Kasubag TU berperan dalam menjadwal alat cadangan untuk meng-cover tugas alat berat yang sedang menjalani proses perbaikan/perawatan serta memastikan SOP pemeliharaan rutin dijalankan dengan benar
   3) Operator alat berat, pengemudi truk dan pengemudi kendaraan gerobak sebagai pelaksana prosedur perawatan kendaraan/peralatan harian.
f. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah sebagai pelaksana kebijakan APBD dalam pengembangan dan operasional E-MAS;
g. Univesitas Merdeka Malang sebagai pendukung dalam upaya pengembangan aplikasi E-MAS, publikasi dan perlindungan hak cipta;
h. Masyarakat umum yang mengakses E-MAS.

C.6 Pelaksanaan dan Penerapan (343 kata) maks 500

Sumber daya apa saja ?

Sumber daya yang dipergunakan untuk memobilisasi pembangunan dan implementasi E-MAS ini antara lain :

1. Peraturan

   Untuk menjamin implementasi E-MAS secara berkelanjutan dan sesuai dengan prosedur, maka ditetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang Nomor 188.451/33/35.73.307/2017 tanggal 15 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Implementasi Electronic Maintenance Warning System (E-MAS)
2. Sumber Daya Keuangan

   Mulai dari awal proses pembangunan, operasional pelaksanaan sampai dengan keberlanjutan inovasi ini didukung melalui APBD Kota Malang. Awal proses pembangunan dilakukan secara swadaya dan swakelola pada pertengahan Tahun 2017. Pada anggaran 2018 baru dianggarkan program pengembangan untuk menambah fasilitas aplikasi dengan anggaran sejumlah Rp

113.693.500,00 yang dipergunakan untuk pembangunan belanja konsultansi pengembangan sistem, pengadaan belanja modal server serta pengadaan sarana prasarana pendukung seperti GPS dan timbangan digital. Pada perubahan anggaran Tahun 2018 akan dianggarkan untuk penambahan GPS dan timbangan digital.

3. Sumber Daya Manusia

   Dalam pelaksanaan inovasi E-MAS didukung oleh semua komponen yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang, dari pucuk pimpinan dalam hal ini Kepala Dinas sampai dengan pegawai fungsional teknisi dan operator alat berat yang dituangkan dalam Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang tentang Tim Efektif Implementasi E-MAS yang dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Nomor 188.451/06.1/35.73.307/2017 tanggal 3 Januari 2017 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Electronic Maintenance Warning System (E-MAS)

   Dalam pelaksanaannya, sumber daya manusia yang terlibat antara lain:

   a. Administrasi dengan peran sebagai pengelola sistem, penginputan data dan pencetak hasil rekomendasi serta laporan;
   b. Teknisi dengan peran sebagai pemelihara kendaraan dan peralatan sesuai rekomendasi sistem serta melakukan pengecekan fisik harian;
   c. Operator alat berat, pengemudi truk dan pengemudi kendaraan gerobak sebagai pelaksana prosedur perawatan kendaraan/peralatan harian;
   d. Jajaran internal mulai dari jajaran pimpinan sampai dengan pelaksana yang berperan sebagai pendukung terlaksananya E-MAS.

4. Sumber Daya Teknis

   Sarana prasarana E-MAS terdiri dari :

   - Menyediakan 1 unit PC pada Bidang Pelayanan Kebersihan, UPT Tempat Pemrosesan Akhir dan UPT Perbengkelan Angkutan Sampah yang dilengkapi 1 unit server ;
   - Menyediakan sarana prasarana pendukung, yaitu *Global Positioning System* (GPS) pada setiap kendaraan.
   - Layar monitor untuk memantau pegerakan armada pengangkut sampah dan peralatan.

C.7 Pelaksanaan dan Penerapan (200 kata) maks 400

Apa saja output nya ?

Keluaran (output) yang paling berhasil dalam mendukung pengembangan E-MAS:

1. Terpantaunya kondisi kendaraan dan peralatan melalui pengecekan rutin sehingga mengurangi tingkat kerusakan mendadak;

   Dengan adanya pemantauan kondisi kendaraan, baik melalui sistem maupun pengecekan fisik sesuai SOP E-MAS, dapat diketahui kondisi riil setiap kendaraan dan peralatan setiap hari sehingga dapat menghindari kerusakan mendadak ketika sedang beroperasi. Penurunan kerusakan mendadak setelah penerapan sistem e-MAS sebesar 61,54%

2. Terlaksananya kegiatan perawatan kendaraan/peralatan secara rutin sesuai prosedur sehingga

mengurangi potensi kerusakan yang lebih berat;

Dengan adanya SOP e-MAS, pengecekan fisik kendaraan langsung ditindaklanjuti dengan perawatan kendaraan, sehingga kegiatan yang sebelumnya adalah *job order*, hanya dilaksanakan jika terjadi kerusakan diubah menjadi kegiatan *routine job*, dilakukan setiap hari. Selain menurunkan tingkat kerusakan berat, kegiatan ini juga meningkatkan kegiatan teknisi fungsional pelaksana sebesar 100%.

3. Meningkatnya efisiensi anggaran pemeliharaan kendaraan/peralatan;

   Realisasi belanja untuk perbaikan berat kendaraan dan peralatan pada tahun 2017 sebesar 25,9%. Hal ini berarti ada efisiensi sebesar 15,1% dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 41%.

4. Menurunnya potensi tidak terolahnya sampah karena lamanya masa tunggu perbaikan kendaraan/peralatan akibat kerusakan berat;

   Dengan menurunnya tingkat kerusakan, terutama kerusakan berat, potensi sampah yang tidak terolah menurun dari 53.144 ton per tahun menjadi 13.536 ton atau 74,53% setelah implementasi e-MAS.

C.8 Pelaksanaan dan Penerapan (229 kata) maks 400

Sistem apa yang digunakan untuk memantau dan mengevaluasi ?

Sistem pemantauan dan pengawasan pelaksanaan E-MAS dalam bentuk:

1. Penetapan dan penerapan Standar Operasional Prosedur Implementasi E-MAS yang memuat alur kerja dan ketentuan dalam menjalankan sistem;

   SOP ini terdiri atas SOP e-MAS dan SOP manual. SOP e-MAS meliputi prosedur penginputan data, pemrosesan dan pelaporan. SOP manual meliputi prosedur pengecekan fisik, perbaikan ringan dan pemeliharaan rutin

2. Sistem verifikasi dan otorisasi hasil rekomendasi sistem dilakukan secara berjenjang;

   Verifikasi dilakukan terdhadap laporan harian sistem. Verifikasi ini diperlukan oleh Kepala UPT Perbengkelan Angkutan Sampah untuk mengarahkan pekerjaan teknis bagi pelaksana di lapangan terkait dengan perawatan kendaraan/peralatan

3. Sistem pelaporan yang terdiri atas: harian, mingguan, bulanan dan tahunan;

   Laporan Harian Manual terdiri atas: Laporan Harian Driver/Operator, Form Cheklist Kondisi Kendaraan/Peralatan, Laporan Kerusakan, Laporan Perbaikan dan Capaian Kinerja Teknisi

   Laporan Harian Sistem: Laporan Maintenance

   Laporan Mingguan terdiri atas: Rekap Kerusakan, Rekap Perbaikan, Rekap Capaian Kinerja dan Jadwal Maintenance

   Laporan Bulanan terdiri atas: Rekap Kerusakan, Rekap Perbaikan, Rekap Capaian Kinerja dan Rekap Penyerapan Anggaran

   Laporan Tahunan terdiri atas: Rekap Kerusakan, Rekap Perbaikan, Rekap Capaian Kinerja dan

Rekap Penyerapan Anggaran

4. Monitoring implementasi E-MAS setiap hari;
   Setiap hari dicetak Laporan Maintenance untuk dibuat rekomendasi perawatan/perbaikan, mengkoordinasikan untuk penyusunan rute baru/ mengoperasikan kendaraan cadangan serta mengevaluasi kondisi kendaraan/peralatan
5. Melakukan koordinasi dengan pelaksana untuk menindaklanjuti hasil monitoring harian;dan
6. Rapat evaluasi dengan seluruh anggota minimal satu bulan sekali atau bila ada permasalahan yang harus segera ditindaklanjuti .

C.9 Pelaksanaan dan Penerapan (254 kata) maks 300

Apa saja kendalanya dan mengatasinya ?

Berikut permasalahan dan solusi pemecahan yang muncul dari implementasi E-MAS dalam pelaksanaan inovasi, antara lain :

1. Adanya kepentingan yang berbeda antar unit kerja ;
   Bidang Pelayanan Kebersihan yang berwenang mengatur rute pengangkutan berkepentingan terhadap kecepatan proses pengangkutan sehingga seringkali tidak memperhatikan beban muatan atau jadwal perawatan rutin yang membutuhkan waktu. Di sisi lain, beban muatan dan perawatan rutin berpengaruh terhadap kondisi kendaraan.
   Solusinya adalah melakukan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait dan menyamakan persepsi terkait pentingnya sistem ini untuk mendukung kelancaran layanan kebersihan.
2. Kurangnya pemahaman SDM tentang pentingnya sistem otomatisasi untuk efisiensi program;
   Dengan implementasi e-MAS, kegiatan perawatan dan perbaikan kendaraan/peralatan dilakukan dengan melalui proses perencanaan *by system* dan dibuat secara detail. Bagi pelaksana yang terbiasa dengan pekerjaan manual, hal ini akan terasa menambah pekerjaan.
   Solusinya:
   - Dilakukan monitoring setiap hari untuk memastikan bahwa prosedur dilaksanakan dengan baik
   - Dilakukan rapat koordinasi dengan semua anggota Tim Efektif secara kontinyu untuk memberikan pemahaman kepada pelaksana tentang pentingnya sistem dan menyelesaikan setiap kendala yang ditemui di lapangan
3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia baik yang berperan sebagai administrator maupun teknisi;
   Sumber Daya Manusia yang telibat dalam implementasi sistem ini berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dan kompetensi
   Solusinya: mengadakan pelatihan dan sertifikasi secara berkala, baik di bidang teknologi informasi (IT) maupun teknik mesin/otomotif
4. Belum adanya fasilitas dan prosedur keamanan di Tempat Penampungan Sementara menyebabkan pengoperasian timbangan digital belum bisa dilaksanakan.
   Solusinya: dilakukan penimbangan secara manual di TPS-TPS untuk kemudian diinput ke dalam sistem secara manual pula. Ke depan, timbangan digital hanya akan dipasang di TPA

D.10 Dampak Berkelanjutan (319 kata) maks 700

Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inovasi ini

Manfaat utama dari adanya inovasi E-MAS ini antara lain :

A. Masyarakat:
   1. Meningkatnya pembangunan kota yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan yang dimulai dari peningkatan kinerja pengelolaan sampah;

      Pengelolaan sampah dilakukan mulai dari hulu, yaitu pemilahan dan pengangkutan sampah dari TPS sampai hilir, yaitu pengolahan sampah di TPA. Keberhasilan program pengelolaan sampah yang antara lain didukung oleh proses *maintenance* kendaraan/peralatan secara memadai akan mendukung program pembangunan kota yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan seperti pembangunan kota sehat, pengembangan energi baru terbarukan, peningkatan ekonomi daerah di sektor daur ulang dan sebagainya.
   2. Meningkatnya tata kelola pemerintah yang transparan, akuntabel dan responsibel serta meningkatnya hasil-hasil pembangunan. Dengan membaiknya proses perencanaan dan efisiensi pelaksanaan program/kegiatan sehingga anggaran dapat dialokasikan untuk program/kegiatan prioritas lainnya;
   3. Meningkatkan pelayanan publik, khususnya di bidang kebersihan dan lingkungan;

      Ketersediaan kendaraan pengangkut sampah dan peralatan pengolahan sampah yang siap pakai akan meningkatkan ketepatan waktu/jadwal pengangkutan dan pemrosesan sampah di TPA
B. Aparatur:
   1. Meningkatnya kinerja dengan panduan prosedur yang jelas serta perubahan dari *job order* menjadi *routine job* serta perubahan dari tipe tindakan kuratif menjadi preventif;
   2. Peningkatan kompetensi, pengetahuan, ketrampilan melalui pelatihan-pelatihan yang menjadi tuntutan dan kebutuhan E-MAS
C. Pengambil Kebijakan (Kepala Dinas, Pemerintah Daerah dan DPRD):
   1. Meningkatnya kinerja Program Pengelolaan Persampahan dengan menurunnya hambatan operasional pada proses pengangkutan dan pengolahan sampah di TPA;
   2. Meningkatnya Efisiensi Anggaran melalui penurunan belanja perbaikan berat dengan meningkatkan kegiatan perawatan rutin
   3. Meningkatnya Kinerja Pegawai dengan mengubah proses kerja dari *job order* menjadi *daily task*
   4. Meningkatnya responsibilitas proses penganggaran dengan tersedianya data historis kegiatan perawatan dan perbaikan
   5. Mendukung tercapainya misi dalam RPJMD 2013-2018 yaitu "**Meningkatkan pembangunan infrastruktur dan daya dukung kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan**".
   6. Meningkatnya alokasi anggaran untuk program prioritas dengan efisiensi anggaran perbaikan kendaraan/peralatan
   7. Mendukung terlaksananya Reformasi Birokrasi khususnya untuk area perubahan tata

laksana, pengawasan, akuntabilitas, mind set dan cultural set aparatur, Sumber Daya Manusia serta pelayanan publik

D.11 Dampak Berkelanjutan (516 kata) maks 700

Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi

Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang melalui implementasi E-MAS berusaha melakukan perubahan demi meningkatkan pelayan publik dan mewujudkan birokrasi yang responsibel, kredibel dan akuntabel.

Perubahan yang nampak dengan adanya inovasi ini antara lain :

No	Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
1.	Proses bisnis perawatan dan perbaikan kendaraan berbasis manual (hanya mengandalkan informasi dari sopir dan atau mekani)	Proses bisnis perawatan dan perbaikan telah berbasis aplikasi sehingga dapat diperoleh data secara akurat dan real time
2.	Potensi kerusakan kendaraan operasional tidak dapat diprediksi	Potensi kerusakan kendaraan operasional dapat diprediksi secara akurat
3.	Sebelumnya, rata-rata tingkat kejadian kerusakan mendadak pada kendaraan dan peralatan sejumlah 13 unit/bulan	Sesudahnya, dengan implementasi E-MAS rata-rata tingkat kejadian kerusakan mendadak pada kendaraan dan peralatan menjadi sejumlah 5 unit/bulan (penurunan sebesar 61,54%)
4.	Biaya perbaikan menyedot anggaran tinggi karena mayoritas kendaraan operasional tersebut dalam kondisi rusak berat. Biaya yang harus dikeluarkan untuk perbaikan berat kendaraan/ peralatan dalam satu tahun sebesar Rp 704.534.000,00	Terjadi penghematan anggaran yang signifikan dalam perbaikan kendaraan/peralatan operasional. Penerapan implementasi E-MAS biaya perbaikan berat dalam satu tahun menurun menjadi Rp 421.430.000,00 atau turun sebesar 40,18%
5.	kesulitan dalam proses perencanaan dan pengendalian anggaran pemeliharaan kendaraan dan peralatan. anggaran perawatan kendaraan/peralatan operasional tidak dapat diestimasi dengan layak sehingga harus dibuat cadangan yang cukup besar.	anggaran perawatan kendaraan/peralatan operasional dapat direncanakan secara terukur dan akuntabel.
6	Membutuhkan waktu yang lama (rata-rata diatas 4 hari) dalam proses perbaikan kendaraan operasional	Lebih efisien dan efektif serta terjadi penghematan waktu dalam proses perawatan dan perbaikan kendaraan operasional (rata-

		rata 1 hari)
7.	Rata-rata volume sampah yang tertunda diproses akibat kerusakan kendaraan/peralatan mencapai 53.144 ton per tahun	Sesudahnya, dengan implementasi E-MAS, rata-rata volume sampah yang tertunda diproses akibat kerusakan kendaraan/peralatan menjadi 5.976 ton per tahun (menurun 88,76%)
8.	Tidak ada staf yang memiliki *skill* dalam mengoperasikan sistem terotomatisasi serta dalam teknik perawatan kendaraan dan peralatan berat	Sesudahnya, dengan implementasi E-MAS, staf-staf terlatih dalam mengoperasikan sistem terotomatisasi serta dalam teknik perawatan kendaraan dan peralatan berat sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing.
9.	Sebelumnya, rata-rata standar kinerja pegawai teknisi pemelihara sarana/prasarana dan teknisi pemelihara mesin hanya tercapai kurang dari 30%	Sesudahnya, dengan implementasi E-MAS, rata-rata standar kinerja pegawai teknisi pemelihara sarana/prasarana dan teknisi pemelihara mesin menjadi 100% (meningkat 333,33 %)
10.	Sistem kerja by order. Budaya perbaikan kendaraan operasional masih berbasis asas kejadian (setelah terjadi kerusakan) karena belum berjalannya perawatan secara maksimal	Sistem kerja rutin melalui pengecekan secara riil dan berbasis sistem. Melalui implementasi e-MAS, telah terjadi perubahan budaya dalam perbaikan kendaraan operasional. Aspek perawatan menjadi prioritas dalam rangka meminimalisir perbaikan berat melalui penerapan deteksi dini potensi kerusakan
11.	Tidak adanya pemberitahuan terhadap potensi kerusakan kendaraan operasional	Penerapan deteksi dini potensi kerusakan kendaraan operasional melalui *early warning system* dalam e-Mas
12.	Rata-rata umur pakai kendaraan operasional 10 tahun sebagai dampak dari tingginya jam operasional dan minimnya perawatan	Umur pakai kendaraan operasional 15 tahun menjadi lebih panjang sebagai dampak positif penerapan aspek perawatan yang optimal
13.	Hanya mengandalkan komunikasi manual antar sopir dalam mengatasi kejadian kerusakan di jalan	Adanya fitur emergency call pada setiap kendaraan operasional sebagai bentuk early waning kerusakan pada saat operasional kegiatan sehingga dapat tertangani kerusakan secara cepat oleh tim mekanik

D.12 Dampak Sebelum dan Sesudah terkait SDGs (295 kata) maks 300

Apa saja dari kegiatan inovasi tersebut yang sejalan dengan satu atau lebih dari 17 tujuan Pembangunan Berkelanjutan?
Implementasi E-MAS mendukung dan mendorong program-program dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan antara lain: 1. Membuat Kota dan Pemukiman yang Inklusif, Aman, Tangguh dan Berkelanjutan Indikator kedua untuk tujuan ini adalah percepatan pemenuhan Standar Pelayanan Perkotaan (SPP) untuk mewujudkan kota aman, nyaman dan layak huni. Salah satu indikator kota layak huni adalah pemenuhan layanan persampahan. Penurunan prevalensi kerusakan berat kendaraan/peralatan operasional yang merupakan dampak terbesar dari adanya inovasi ini juga berdampak pada meningkatnya persentase sampah yang tertangani, baik sampah yang terangkut ke TPA maupun sampah yang terproses di TPA. Jumlah rumah tangga yang terlayani pengangkutan sampah pada tahun 2017 meningkat menjadi 84%. Indikator sasaran nasional adalah meningkatnya cakupan penanganan sampah perkotaan menjadi 80% pada tahun 2019. Inovasi e-Mas mendukung pencapaian sasaran nasional dimaksud melalui penerapan manajemen perawatan dan perbaikan kendaraan operasional berbasis IT. Implementasi e-MAS berdampak positif pada meningkatnya efisien dan efektif mobilitas kendaraan operasional dalam proses pengangkutan sampah dari seluruh wilayah, *recycle center* ke Tempat Pemrosesan Akhir. 115 unit recycle center skala kota dengan kapasitas 20 ton per hari hingga tahun 2019. 2. Meningkatkan Masyarakat yang Inklusif dan Damai untuk Pembangunan Berkelanjutan, Menyediakan Akses terhadap Keadilan Bagi Semua, dan Membangun Institusi yang Efektif, Akuntabel dan Inklusif di Semua Salah satu indikator untuk tujuan ini adalah Indeks Persepsi Korupsi. Aplikasi e-MAS memungkinkan untuk melaporkan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan kendaraan/peralatan operasional secara *real time*. Selain mendukung sistem pelaporan keuangan yang transparan, akuntabel dan resposibel, sistem ini juga memungkinkan untuk proses penganggaran berdasarkan *historical cost* yang andal dan terpercaya. 3. Memperkuat Sarana Pelaksanaan dan Revitalisasi Kemitraan Global untuk Pembangunan Berkelanjutan Indikator untuk tujuan ini adalah Indeks Kebahagiaan. Salah satu indikator untuk mengukur indeks kebahagiaan adalah kepuasan terhadap kondisi lingkungan. Meningkatnya persentase sampah yang tertangani menciptakan lingkungan yang bersih, sehat dan nyaman dan berdampak pada kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

E.13 Keberlanjutan (181 kata) maks 200 Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik
Pembelajaran yang dapat dipetik dari inovasi ini adalah peningkatan tata kelola kepemerintahan

yang baik (*good governance government*) melalui:

1. Bahwa setiap kegiatan harus dapat terukur *outcome*nya serta dapat direncanakan dengan layak;
2. Bahwa kerusakan secara tiba-tiba pada kendaraan/peralatan dapat diminimalisir dengan pemeliharaan rutin;
3. Bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh aparatur juga harus dapat direncanakan dan diukur capaiannya;
4. Bahwa penggunaan dan pemanfatan teknologi telah terbukti mampu meningkatkan kualitas kerja dan kinerja proses bisnis perawatan dan perbaikan kendaraan operasional pengangkutan sampah secara efektif dan terukur;
5. Bahwa dengan implementasi E-MAS dapat mempengaruhi *mind set* aparatur tentang perlunya pengukuran kinerja dan memotivasi mereka untuk terus mengembangkan inovasi baru sehingga dapat melaksanakan kegiatan dengan efektif dan terus meningkatkan kinerja;
6. Bahwa dengan terimplementasikan teknologi perawatan dan perbaikan kendaraan operasional telah mendukung dan selaras dengan pencapaian sasaran nasional pengelolaan sampah terpadu khususnya dalam aspek mobilitas pengangkutan sampah;
7. Bahwa peningkatan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan kebersihan dapat dilakukan melalui pemeliharaan aset yang layak ;dan
8. Bahwa selain meningkatkan pelayanan kebersihan, implementasi E-MAS juga membuka peluang untuk pengembangan teknologi informasi baik secara teknis maupun ilmiah.

E.14 Keberlanjutan (408 kata) maks 500

Apakah inovasi ini berkelanjutan dan direplikasi

Sejak diinisiasi pertama kali, E-MAS telah mendapat tanggapan positif dari berbagai pihak. Hal ini dikarenakan kegiatan perawatan kendaraan/peralatan yang selama ini didasarkan pada kerusakan kendaraan/peralatan dianggap *unpredictable*. Dengan demikian, anggaran perawatan kendaraan/peralatan tidak dapat diestimasi dengan layak sehingga harus dibuat cadangan yang cukup besar. Di sisi lain, anggaran yang bisa dialokasikan terbatas jumlahnya. Beberapa tahapan yang telah dilakukan untuk memastikan implementasi E-MAS ini tetap berkelanjutan antara lain:

1. Segi kelembagaan dan regulasi.

   E-MAS merupakan bagian dari upaya implementasi Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah. Kedua aturan tersebut yang menjadi acuan dalam implementasi sistem ini sehingga keberlanjutan dari sistem ini memiliki dasar yang sangat kuat.

   Dari sisi kelembagaan, E-MAS merupakan bentuk pelaksanaan dari salah satu fungsi UPT Perbengkelan Angkutan Sampah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 74 Tahun 2016. Karena itu, E-MAS mendapat dukungan penuh dari pimpinan dan para pemangku kepentingan sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik. Salah satu

bentuk komitmen tersebut dituangkan dalam Standard Operasional Prosedur (SOP) Implementasi E-MAS.

2. Segi keuangan, melalui pengalokasian anggaran dalam rangka menunjang operasional kinerja E-MAS mulai Tahun 2017 s.d. 2018 mencapai Rp. 227.500.000,00 dan seterusnya masih akan terus dianggarkan pada tahun-tahun berikutnya untuk mengakomodir kebutuhan pemeliharaan dan pengembangan sistem serta penambahan sarana dan prasarana lain seperti GPS, timbangan dan lain-lain;
3. Pengembangan fitur-fitur baru pada aplikasi E-MAS sehingga ke depan, E-MAS juga dapat menyediakan laporan kinerja pegawai, *tracing* rute sebagai bahan pertimbangan penyusunan rute yang paling efektif dan volume pemrosesan dan pengolahan sampah baik di TPS maupun TPA ;dan
4. Kesediaan dari Universitas Merdeka Malang untuk memasukkan E-MAS sebagai salah satu Program Unggulan Penelitian Terapan memberikan harapan bahwa E-MAS dapat lebih berkembang lagi di masa depan menjadi sebuah *integrated system* dalam pengelolaan sampah sesuai dengan masterplan pengelolaan sampah di Kota Malang.

Replikasi E-MAS

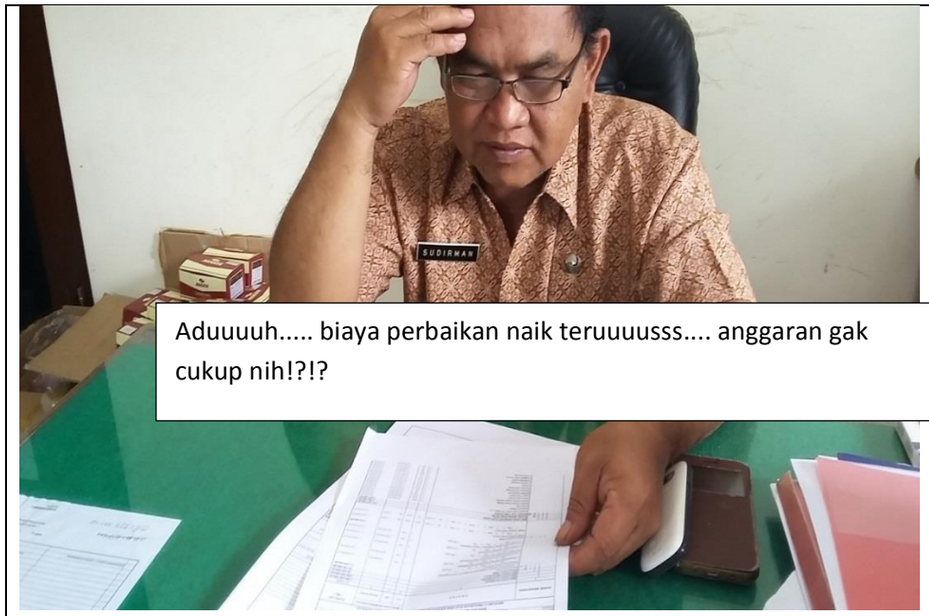
Beberapa daerah telah melakukan benchmarking untuk melihat secara langsung implementasi E-MAS secara langsung karena persoalan tingginya biaya perawatan kendaraan/ peralatan pengangkut dan pengolah sampah merupakan persoalan menahun di semua daerah. Permohonan replikasi yang telah diterima dari daerah lain di antaranya dari Kabupaten Badung dan Kota Denpasar Provinsi Bali, Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Sulawesi Tenggara. Dengan berbagi informasi dan pengalaman tentang aplikasi E-MAS semua daerah juga dapat mengembangkan aplikasi yang sama untuk mengatasi persoalan pengelolaan sampah yang ada. Ke depan, aplikasi E-MAS akan dibuatkan buku panduan yang dipublikasikan sehingga dapat dimanfaatkan secara luas oleh berbagai pihak yang membutuhkan.

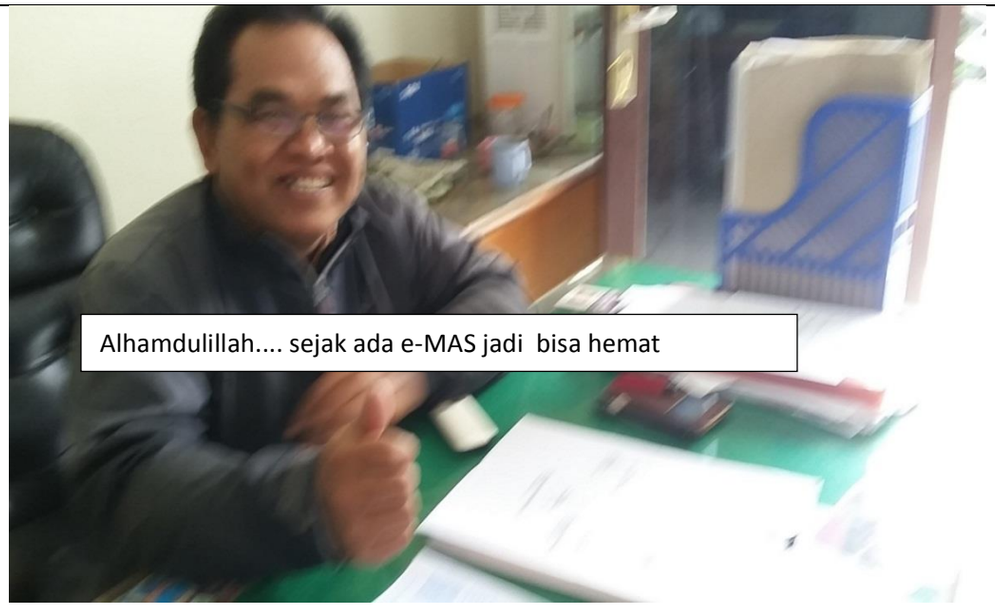
Sebelum	Sesudah

Antrian jadi panjaaaaang.....

Kalau semua alat berat bisa berfungsi, truk pengangkut bisa bongkar muatan tepat waktu, bebas antrian

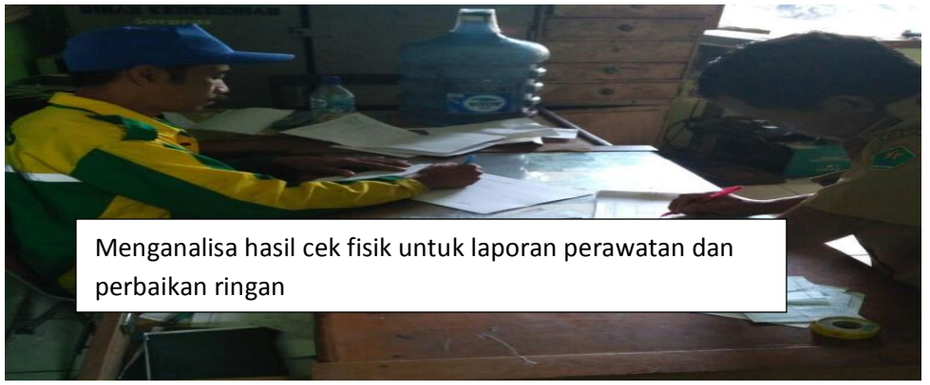
Sebelum	Sesudah


SUDIRMAN
Aduuuuh..... biaya perbaikan naik teruuuusss.... anggaran gak cukup nih!?!?

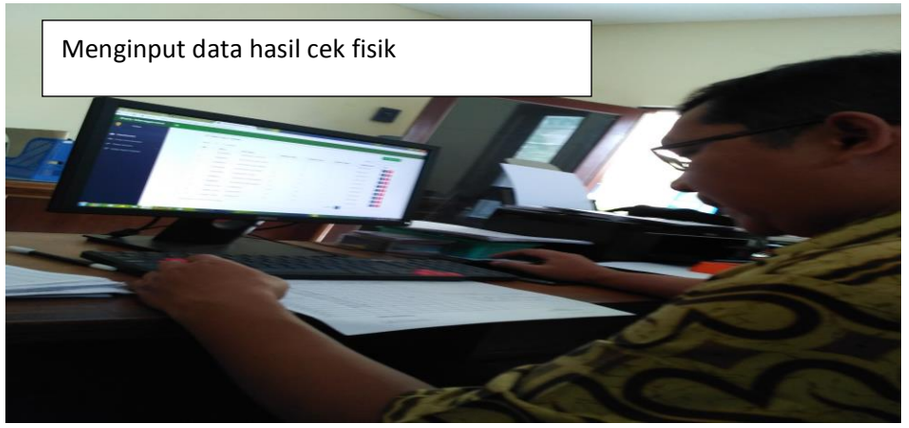

Alhamdulillah.... sejak ada e-MAS jadi bisa hemat

Aseeek.... gak ada order perbaikan...nongkrong dulu aahh...

Cek fisik kendaraan setiap hari



Menganalisa hasil cek fisik untuk laporan perawatan dan perbaikan ringan



Menginput data hasil cek fisik

PEMERINTAH KOTA DENPASAR
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA DENPASAR
Jalan Imam Bonjol No.176 Denpasar Telp. 489295 - 480066 Fax.489296
Web site: http://www.penanggulanganbencana.denpasarkota.go.id
email: bpbddenpasar@gmail.com

Denpasar, 15 Maret 2018

Nomor : 020/518/BPBD
Sifat : -
Lampiran : Permohonan Replikasi e-MAS

Kepada Yth
Bpk. Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Pemerintah Kota Malang
di-
Malang

Menindaklanjuti hasil diskusi kami dengan staf Bapak pada tanggal 9 Februari 2018 bertempat di BPBD Kota Denpasar tentang aplikasi Electronic Maintenance Warning System (e-MAS) di Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang sebagai upaya mitigasi kerusakan berat serta peningkatan efisiensi pemeliharaan kendaraan/peralatan operasional, kami tertarik untuk menerapkan sistem tersebut pada instansi kami. Terkait hal tersebut, kami mohon untuk dapat mereplikasi sistem dimaksud.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KOTA DENPASAR

DRS. IDA BAGUS JONI ARIWIBAWA, M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 19680627 198812 1 002

Tembusan Yth:

PENGUSULAN PRAKTIK INOVASI

NAMA INISIATIF	:	SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online)
TAHUN MULAI INISIATIF	:	2015
NAMA UNIT	:	Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang
ALAMAT	:	Jl. Raya Sawojajar No 45 Malang
NAMA INOVATOR	:	Rajajowas Community
NAMA KONTAK	:	Joko Sulistiyono
NO TLP/FAX	:	0341-715953 - 085954356360
EMAIL	:	kel-sawojajar@malangkota.go.id
KRITERIA	:	

Abstraksi/ringkasan inisiatif

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.

Banyaknya keluhan masyarakat akan pelayanan yang ada di Kelurahan terutama dalam hal efesiensi waktu yang dirasa lama menjadi sebuah masalah yang harus dipecahkan bersama dengan rasa empati yang tinggi. Kondisi masyarakat yang hiterogen yang tentunya memiliki kesibukan masing-masing menjadi sebuah penyebab masih banyaknya para calo yang datang untuk mengurus surat-surat. Selain itu pula ketersediaan fasilitas dan sarana pelayanan serta SDM (sumber daya manusia) yang masih kurang juga menjadi salah satu penyebab lambatnya pelayanan. Untuk mengatasi masalah diatas perlu adanya sebuah inovasi yang mampu memangkas waktu serta memberi kemudahan bagi masyarakat maupun perangkat kelurahan.

Aplikasi Singo merupakan sebuah aplikasi pelayanan kelurahan hasil inisiatif anak-anak muda Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang tergabung dalam Rajajowas *Community* (RC). Aplikasi ini memberikan jawaban atas masalah-masalah yang selama ini selalu menjadi kendala dalam mewujudkan sebuah pelayana publik yang prima. Aplikasi Singo dibangun dengan menggunakan basis web yang juga fleksibel bagi pengguna android sehingga memungkinkan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat.

A.1 Analisa Masalah (477kata) maks 500

Permasalahan apa yang dihadapi sebelum ada inovasi ?

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Sebagai bentuk implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik kepada masyarakat, Kelurahan Sawojajar mengalami beberapa kendala berat. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2015, penduduk di Kelurahan Sawojajar mencapai 30.910 jiwa. Jumlah penduduk tersebut adalah terbesar ke dua pada Kecamatan Kedungkandang dimana secara geografis Kecamatan

Kedungkandang merupakan kecamatan dengan luasan wilayah terbesar di Kota Malang. Terdapat 80% atau 24.278 penduduk Kelurahan Sawojajar memiliki aktivitas tinggi khas kota besar sehingga tidak memiliki cukup waktu untuk datang mengurus kebutuhan surat-menyuratnya sendiri. Faktor lain yang cukup berpengaruh adalah banyak diketahui bahwa persepsi yang berkembang di masyarakat, proses birokrasi pengurusan dokumen yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang cukup lama berdampak pada kebiasaan masyarakat yang lebih memilih jasa calo daripada datang sendiri. Hal tersebut berdampak pada menjamurnya keberadaan calo mengakibatkan timbulnya presepsi di masyarakat bahwa segala pengurusan surat di Kelurahan Sawojajar membutuhkan biaya yang cukup besar. Hal seperti ini umum terjadi di kelurahan-kelurahan lain di wilayah Kota Malang.

Secara spesifik beberapa permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan publik yang ada di Kelurahan Sawojajar antara lain:

1. Birokrasi yang berbelit

   Dalam mendapatkan pelayanannya, masyarakat dihadapkan oleh birokrasi yang berbelit-belit sehingga hal ini akan memperlambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dapat dicontohkan pada saat Lurah tidak berada di tempat, maka proses layanan yang membutuhkan legalisasi juga ikut terhambat.
2. Waktu Pelayanan Lama

   Pemohon pada dasarnya memiliki keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Sebagai akibat dari proses pelayanan yang masih menggunakan cara-cara manual sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lama, hal ini ditambah dengan seringnya terjadi kekeliruhan data sehingga tidak jarang pemohon harus kembali untuk menyelesaikan urusannya. Proses-proses tersebut berakibat lamanya waktu tunggu penyelesaian pengurusan administrasi persuratan
3. Tingginya angka pengaduan masyarakat terkait pelayanan di kelurahan

   Birokrasi yang berbelit, waktu pelayanan yang lama, menjamurnya calo merupakan permasalahan klasik yang menjadi salah satu sebab buruknya hasil Survei Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan di kelurahan. Mayoritas, aduan maupun keluhan masyarakat terkait layanan tersampaikan melalui media sosial.
4. Menjamurnya Calo

   Keberadaan Calo ada karena memanfaatkan rendahnya kualitas layanan seperti ketidakjelasan keterselesaian pelayanan dan birokrasi yang berbelit dimana kedua faktor tersebut menjadi masalah bagi mayoritas masyarakat Kelurahan Sawojajar yang memiliki aktivitas tinggi. Keberadaan Calo ini disatu sisi memberikan peluang pekerjaan disisi yang lain berdampak buruk pada kualitas layanan yang diberikan, serta ekonomi biaya tinggi yang harus di terima masyarakat sebagai konsekuensi dari buruknya layanan.

5. Kondisi Masyarakat yang Heterogen

   Kondisi masyarakat yang memiliki beragam kesibukan di luar rumah menyebabkan minimnya waktu untuk mengurus surat-surat yang mereka butuhkan.

Menjawab permasalahan pelayanan diatas, Kelurahan Sawojajar melakukan terobosan melalui inovasi **SINGO (Sistem Pelayanan Malang *Online*)** yang berbasis web dan android sehingga memungkinkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kelurahan dimanapun dan kapanpun secara *realtime*.

B.2 Pendekatan strategis (422 kata)..max 600

Bagaimana inovasi ini muncul dan memecahkan masalah?

Mencermati permasalahan pelayanan kelurahan yang ada, mendorong Kelurahan Sawojajar dan beberapa pemuda yang tergabung dalam Rajajowas *Community* untuk melakukan terobosan dengan sebuah inovasi yang bernama SINGO (sistem pelayanan malang *online*). Inovasi dalam bentuk sistem aplikasi yang mana akan dapat mengurai berbagai masalah yang ada dalam proses pelayanan kepada masyarakat sehingga mudah, cepat, dan tepat sebagai tujuan dari pelayanan publik.

Dengan inovasi SINGO memungkinkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang mudah dan efesien karena pelayanan surat sudah menggunakan sistem *online* dan terintegrasi dengan database e-KTP. Pemohon dapat melakukan permohonan pelayanan kapanpun dan dimanapun melalui androidnya. Dengan melalui *approving* oleh ketua RW dan pengisian nomor register oleh RT, maka menjadikan aplikasi ini tidak meninggalkan peran dari RT dan RW sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat sehingga keabsahan data yang masuk akan tetap kuat. Aplikasi ini juga mampu memangkas waktu dalam proses pelayanan di kelurahan, setelah pemohon melakukan regristrasi melalui androidnya dan mendapat *approving* dari ketua RW setempat maka pemohon datang hanya untuk mengambil produk surat saja tanpa harus menunggu.

Dengan Inovasi SINGO, Lurah dapat mendelegasikan kewenangan tanda tangan surat kepada Sekretaris lurah maupun Kepala Seksi jika Lurah sedang tidak berada di tempat karena kesibukan kedinasan sehingga pelayanan akan terus terlaksana. Inovasi SINGO juga mampu menampilkan *record* capaian kinerja staf kelurahan karena dalam tahapan pencetakan surat terlebih dahulu dilakukan *approving* oleh petugas atau staf kelurahan yang memiliki *id* dan *password s*ehingga dapat diketahui detail individu petugas yang melakukan pelayanan dan berapa surat yang telah dikeluarkan.

Inovasi SINGO secara resmi *lounching* pada November 2016 setelah terbitnya Surat Perjanjian Kerjasama (MoU) antara Kelurahan Sawojajar dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait penggunaan database e-KTP. Dalam

perkembangannya, aplikasi ini telah beberapa kali mengalami *updating* dan perubahan. Gerak cepat dilakukan dengan beberapa pembaharuan pada aplikasi layanan yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan strategis yang dilakukan antara lain:

a. Komitmen yang kuat dari Lurah Sawojajar, perangkat Kelurahan dan seluruh ketua Rukun Tetangga dan ketua Rukun Warga diwilayah Kelurahan Sawojajar dalam mendukung keberlanjutan Inovasi SINGO;
b. Pemanfaatan database e-KTP melalui kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang;
c. Pemenuhan *domain* aplikasi SINGO yang dilakukan melalui kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang melalui http://singo.malangkota.go.id/;
d. Peningkatan infrastruktur serta sarana prasarana kantor untuk mendukung pemanfaatan aplikasi SINGO;
e. Sosialisasi Inovasi SINGO kepada perangkat kelurahan sebagai operator dan atau administrator;
f. Melakukan demo dan publikasi Inovasi SINGO kepada masyarakat melalui rapat Rukun Tetangga/Rukun Warga, media sosial, website, serta informasi digital yang ada di kantor kelurahan;
g. Menunjuk beberapa RW untuk menjadi pilot projek dalam pelaksanaan Inovasi SINGO.

B.3 Pendekatan Strategis (198 kata) maks 200

Dalam hal apa inovasi ini kreatif dan inovatif ?

Inisiatif ini menjadi kreatif dan inovatif serta unik dalam hal:

a. Merupakan inisiatif murni yang muncul dari ide-ide anak-anak muda Rajajowas *Community* yang memiliki keahlian dibidang teknologi informasi;
b. Peran komunitas Rajajowas Community dalam perawatan dan updating ....
c. Bahwa kebutuhan biaya merupakan hasil swadaya murni (gratis) tanpa menggunakan APBD;
d. Berbasis web dan sangat *compatible* dengan perangkat android;
e. Sudah tertanam pada domain resmi milik Pemerintah Kota Malang http://www.malangkota.go.id;
f. Sebagai hal pembeda SINGO dengan aplikasi pada daerah lain, peran RT/RW tetap diakomodir sebagai filter pertama terkait keabsahan data. Salah satu peran RT/RW tersebut adalah bertugas melakukan *approving* registrasi yang masuk pada *dashboard* layanannya;

g. Aplikasi ini mampu mengetahui kinerja perangkat kelurahan melalui *record* display yang ada pada *dashboard* akun atau ID lurah, sehingga lurah mampu memantau kualitas kinerja perangkatnya;
h. Aplikasi SINGO mampu mengakses database e-KTP sebagai data dasar untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat;
i. Untuk administrasi pelaporan, aplikasi ini menyediakan laporan per jenis surat, pertanggal, bulan dan tahun berjalan sesuai kebutuhan;
j. Untuk mempermudah dan mengurangi beban dari para pemohon pada beberapa layanan melalui penggunaan sistem *paperless;*dan
k. Aplikasi ini sangat memungkinkan untuk dikembangkan dan direplikasi ke jenis-jenis pelayanan lain pada Kecamatan maupun daerah lain.

C.4 Pelaksanaan dan Penerapan (551 kata) maks 600

Strategi apa yang diterapkan ?

Tahapan dan strategi pelaksanaan inovasi SINGO antara lain:

1. Tahapan persiapan
   a. Mengakomodasi ide-ide yang muncul dari para pemuda untuk menerapkan sebuah sistem aplikasi kedalam pelayanan kepada masyarakat
   b. Diskusi dan pembahasan internal antara pemuda (Rajajowas *Community*) dengan pihak Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terkait dengan *grand design* dan *action plan* rencana pendirian sistem aplikasi SINGO. Pada fase ini dilakukan pembahasan secara simultan dan menyeluruh karena menyangkut *design plan* dan rencana jangka panjang sistem pelayanan ini. Diharapkan melalui perencanaan yang matang akan meminimalisir ketidaksesuaian saat proses pelaksanaan inovasi ini;
   c. Setelah konsep tersebut disepakati, maka dituangkan dalam *grand design* (rancangan induk) sistem pelayanan SINGO yang akan dilaksanakan selama 3 (tiga bulan), yaitu berupa *dashboard* yang terdiri dari (1) *Dashboard* Pemohon (2) *Dashboard* RW (3) *Dashboard* Operator/perangkat.
2. Tahapan Pelaksanaan
   a. Permohonan MOU atau kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang penggunaan database e-KTP pada aplikasi SINGO. Penyesuaian bentuk form layanan pada masing-masing *dashboard* serta *role* atau aturan dan kewenangannya.

b. Pembuatan form layanan disesuaikan dengan jenis layanan dan syarat-syarat sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam pembuatan form ini melibatkan perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan tim Rajajowas *Community*.
c. Pembuatan dan kesepakatan bentuk produk surat disesuaikan dengan tata naskah dinas. Hal ini dilakukan diskusi antara Rajajowas *Community*, Perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dan Bagian Pemerintahan Kota Malang.
d. Pembuatan alur pelayanan surat melalui aplikasi SINGO antara lain: Alur Pemohon, Alur RW dan Alur Operator.
e. Tahapan uji coba dilakukan secara *offline* dan *local connection* dengan menggunakan *XAMPP* pada satu buah komputer yang dijadikan sebagai server.

3. Tahapan sosialisasi dan publikasi
   a. Tahapan sosialisasi ini melibatkan perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dan seluruh ketua RW di wilayah Keluarahan Sawojajar tetang alur dan ketentuan penggunaan aplikasi SINGO.
   b. Tahapan uji coba dengan melibatkan beberapa RW yang ditunjuk untuk menjadi pilot projek pengoperasian Aplikasi SINGO yaitu RW 06, RW 04, RW 10, RW 02 dan RW 13.
   c. Mempublikasikan alur dan profil aplikasi SINGO menggunakan media sosial (youtube, Facebook, Twitter) dan informasi digital yang ada di kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.
4. Tahapan evaluasi
   a. Tahapan ini mengumpulkan beberapa tanggapan dari operator (perangkat Kelurahan) serta elemen yang terlibat, seperti ketua RW dan masyarakat pengguna aplikasi SINGO. Tanggapan disampaikan pada media sosial dan kontak person administrator yang ada di Kelurahan.
   b. Mempelajari dan memperbaiki hal-hal yang dirasa perlu di sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta menyempurnakan kekurangan yang ada.
   c. Dilakukan simulasi dan demo dihadapan perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Ketua RW dan beberapa elemen masyarakat serta pemantauan atas *bug* pada aplikasi.
5. Tahapan *installing*
   a. Menyiapkan file aplikasi yang sudah fik dan mengkoordinasikan dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

b. Penanaman aplikasi SINGO pada sub domain malangkota.go.id dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
c. Pembuatan aplikasi dalam bentuk APK (Paket Aplikasi Android)
d. Penyediaan apk *download* pada website Kelurahan Sawojajar bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan aplikasi SINGO untuk di *install* pada androidnya.

Beberapa pemberitaan terkait keberadaan Inovasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang adalah:

a. http://www.radarmalang.id/selamat-sawojajar-raih-penghargaan-kelurahan-terbaik/
b. https://www.ngalam.co/2017/05/21/video-juara-malang-aplikasi-singo-bersaing-tingkat-jawa-timur/
c. http://www.radarmalang.id/ini-keunggulan-sawojajar-bisa-melaju-ke-jatim/
d. http://humas.malangkota.go.id/2017/06/19/kelurahan-sawojajar-raih-juara-i-lomba-desa-dan-kelurahan-tingkat-provinsi-jawa-timur/
e. http://kelsawojajar.malangkota.go.id/kelurahan-sawojajar-kembali-mendapat-kunjungan-dari-dirjen-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kemendagri-bersama-plan-international-indonesia/
f. http://kelsawojajar.malangkota.go.id/singo-pun-dapat-apresiasi-dari-dispendukcapil-kota-bekasi/

Video Dokumentasi Pelaksanaan Inovasi Singo

https://www.youtube.com/watch?v=RcXBrWkK34o

Video Alur Pelayanan Aplikasi SINGO

https://www.youtube.com/watch?v=Ax7QuJHtCd4&index=1&list=PLLsDbOF2H9rFlJ24fCSGAdoVc8PN0H74A

Peran Aplikasi Singo dalam Lomba Desa dan Kelurahan Tingkat Regional

C.5 Pelaksanaan dan Penerapan (292 kata) maks 300

Siapa saja pemangku kepentingan yg terlibat ?

Adapun pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang berkontribusi dalam inovasi SINGO antara lain:

a. Walikota Malang sebagai Pelindung/Pembina dari program pengembangan aplikasi SINGO;

b. Lurah Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang sebagai pelaksana program, motor penggerak, dan pendukung utama ide Inovasi SINGO yang mana memberi kebebasan dalam menuangkan dan mengembangkan ide-ide untuk memajukan pelayanan;
c. Perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang turut mendukung pengembangan aplikasi SINGO serta mau merubah *mindset* mereka dari manual ke aplikasi;
d. Rajajowas *Community* sebagai pencetus ide dan perancang desain Inovasi SINGO mulai dari tahapan ide hingga tahapan pembuatan aplikasi serta updating aplikasi jika ada pengembangan atau fitur baru;
e. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, melalui kerjasama pemanfaatan database e-KTP serta pemberian arahan-arahan yang mendukung pengembangan aplikasi;
f. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang telah memberikan arahan dan petunjuk tentang pengembangan Inovasi SINGO serta kerjasama dalam pemanfaatan domain *malangkota.go.id* sehingga aplikasi dapat di akses oleh masyarakat secara *online*. Serta pemanfaatan internet yang memadahi sebagai penunjang pengoperasionalan aplikasi SINGO oleh perangkat Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.
g. Seluruh RT dan RW di wilayah Kelurahan Sawojajar yang turut serta memberikan sumbangan ide dan koreksi terhadap pengembangan inovasi SINGO serta turut mempublikasikan dan mendorong masyarakatnya untuk turut berpartisipasi aktif menggunakan aplikasi SINGO.
h. Seluruh elemen masyarakat yang mendukung pemanfaatan aplikasi SINGO ini sehingga aplikasi dapat bermanfaat bagi masyarakat serta mewujudkan pelayanan yang berbasis IT.
i. Media massa yang turut pula mempublikasikan dan meyebarluaskan aplikasi SINGO sehingga dapat dikenal oleh seluruh masyarakat di wilayah Kelurahan Sawojajar pada khususnya dan masyarakat Kota Malang pada umumnya.

KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) Rajajowas *Journalism* yang ada di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang turut mempublikasikan dan membuat profil berupa video sehingga mudah dikenal dan dipahami oleh masyarakat.

C.6 Pelaksanaan dan Penerapan (253 kata) maks 500

Sumber daya apa saja ?

Sumber daya yang dipergunakan untuk memobilisasi pendirian dan pelaksanaan Inovasi SINGO ini antara lain :

1. Sumber Daya Keuangan

   Untuk pemenuhan sarana dan prasarana penunjang pengoperasionalan aplikasi SINGO seperti sarana komputer untuk operator (perangkat kelurahan) menggunakan dana APBD Tahun 2015 sebesar Rp. 31.800.000,00

2. Sumber Daya Manusia

   Dalam pelaksanaan inovasi SINGO didukung oleh semua komponen yang ada di Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, dari pucuk pimpinan dalam hal ini Kepala Kelurahan sampai dengan para staf perangkat kantor serta kelompok para pemuda yang tergabung dalam Rajajowas *Community*.

   Dalam pelaksanaannya, sumber daya manusia yang terlibat antara lain:

   a. Lurah Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dalam pembuatan SOP pelayanan berbasis aplikasi.
   b. Perangkat kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang turut bekerjasama dan memotivasi para pemuda Rajajowas *Community*.
   c. Bidang Aptika (Aplikasi Informatika) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang menyediakan sub domain untuk aplikasi SINGO serta berperan mengawasi dan *maintenance* terhadap kemungkinan gangguan server.
   d. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai pemangku kebijakan *database* Kependudukan.
   e. Perangkat Kelurahan sebagai operator yang menjalankan aplikasi SINGO
   f. Rajajowas *Community* sebagai penemu ide dan pembuatan aplikasi SINGO hingga updating serta *maintenance* kemungkinan terjadi *bugs* atau gangguan.

3. Sumber Daya Teknis

   Sarana prasarana APLIKASI SINGO

   - Menyediakan 6 unit mini PC digunakan untuk operator atau perangkat kelurahan dalam pengoperasian pelayanan pada aplikasi SINGO.
   - Menyediakan 6 unit wireless untuk akses internet sebagi penunjang penggunaan aplikasi SINGO
   - Menyediakan Akses Point sebagai penunjang sarana jaringan internet.
   - Menyediakan printer multifungsi untuk cetak hasil produk aplikasi SINGO

C.7 Pelaksanaan dan Penerapan (226 kata) maks 400

Apa saja output nya ?

Keluaran (output) yang paling berhasil dalam mendukung pengembangan Aplikasi SINGO antara lain:

1. Peningkatan kualitas pelayanan Kelurahan menjadi lebih cepat, transparan dan efektif dan efisien melalui penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada pengguna layanan. Keberlanjutan operasional pengaplikasian SINGO dalam

pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari pemenuhan kebutuhan sarana prasarana pendukung layanan meliputi kelengkapan kebutuhan perangkat komputer dan sarana ruang pelayanan yang lengkap dan nyaman;

2. Eksistensi aplikasi SINGO sebagai terobosan kreatif reformasi birokrasi pada area pelayanan publik melalui sebuah pendekatan berbasis teknologi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan dan memberikan kemudahan perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan;
3. Perubahan *mindset* budaya kinerja menjadi lebih baik dari seluruh perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berimplikasi positif pada peningkatan *image* baik Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kota Malang pada umumnya dan pada perangkat Kelurahan Sawojajar pada khususnya.
4. Sebuah sistem kendali bagi Lurah dalam mendelegasikan kewenangan legalisasi kepada perangkatnya apabila berhalangan hadir dikarenakan adanya tugas kedinasan. Aplikasi SINGO tersebut sebagai solusi kreatif sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak tertunda.
5. Sebuah sistem *filtering* terhadap potensi pemalsuan melalui upaya penyalahgunaan surat dengan menggunakan KTP palsu
6. Ketersediaan *dashboard* pemantauan kinerja pegawai untuk mendukung pelaporan.
7. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kelurahan meskipun terkendala pada kesibukan dan aktivitasnya hariannya.
8. Ketersediaan penyajian pelaporan per tanggal, bulan dan tahun secara *real time*.

C.8 Pelaksanaan dan Penerapan (161 kata) maks 400

Sistem apa yang digunakan untuk memantau dan mengevaluasi ?

Sistem pemantauan dan pengawasan pelaksanaan Aplikasi SINGO dalam bentuk:

1. Penetapan dan penerapan Standar Operasional Prosedur Aplikasi SINGO dimana didalamnya terdapat alur pelayanan dan ketentuan dalam menjalankan pelayanan;
2. Koordinasi secara intensif dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam hal pemantauan, pengembangan, pembaharuan dan pengevaluasian sistem.
3. Pelaporan pelayanan Aplikasi SINGO secara sistematis dan berkala dalam periode mingguan, bulanan dan tahunan;
4. Tindak lanjut hasil saran dan pengaduan pelayanan Aplikasi SINGO melalui sarana *facebook*, *twitter*, *email*, dan kontak telepon serta folder pengaduan dan keluhan yang ada di kantor Kelurahan Sawojajar;
5. Monitoring akan terjadinya potensi *bugs* serta kendala server yang mungkin bisa terjadi;

6. Menyiapkan aplikasi secara *offline* jika terjadi gangguan server maupun *domain* yang ditanam pada server yang ada pada Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang;
7. Monitoring Sarana dan Prasarana serta pemeliharaan penunjang pengoperasionalan aplikasi SINGO secara berkala setiap bulannya untuk memastikan peralatan yang ada dapat berfungsi dengan baik.

C.9 Pelaksanaan dan Penerapan (266 kata) maks 300

Apa saja kendalanya dan mengatasinya ?

Berikut permasalahan dan solusi pemecahan masalah yang muncul dari dalam pelaksanaan inovasi SINGO selama dua tahun berjalan, antara lain:

1. Belum semua ketua RW yang memahami alur serta mampu mengoperasikan aplikasi SINGO melaui android. Solusinya adalah jemput bola dengan menghadiri rapat RW untuk mensosialisasikan dan mendemokan tentang alur dan cara mengoperasikannya;

2. Publikasi dan sosialisasi dirasa kurang karena masih terdapat beberapa pemohon yang mengalami kebingungan terutama masyarakat yang baru pindah domisili terkait alur dan manfaat aplikasi SINGO. Solusinya adalah dengan memberikan keterangan dan petunjuk langsung pada aplikasi sehingga pemohon merasa terpandu saat memanfaatkan aplikasi SINGO;
3. Masih terdapat 1 (satu) orang ketua RW yang belum memahami penggunaan internet dan tidak memiliki kemauan menggunakan android, solusinya adalah memberikan pemahaman dan merubah *mindset* bahwa keberadaan teknologi informasi sangat bermanfaat dan sangat dibutuhkan dalam percepatan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses kontinuitas layanan, memberdayakan perangkat RW dengan seijin ketua RW dimaksud.
4. Keterbatasan dan ketidakstabilan *bandwitch* internet menyebabkan gangguan yang berpotensi pada keterlambatan proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Solusinya adalah berkoordinasi secara aktif dengan Dinas Komunikasi dan Informatika serta secara teknis dilakukan pembagian *bandwitch* melalui penggunaan mikrotik sehingga dapat diperoleh keseimbangan dan keteraturan persebaran secara proporsional;

   Masih terkendala terhadap ketentuan yang di berikan oleh *stake holder* lain terkait dengan persyaratan dan berkas pelayanan yang masih harus diteruskan ke *stake holder* tersebut. Hal tersebut berdampak pada keinginan untuk memberikan pelayanan yang *full*

paperless masih belum sepenuhnya tercapai. Solusinya tetap berkoordinasi dan merumuskan langkah-langkah yang tepat dan tidak berpotensi melanggar peraturan yang berlaku tetapi output yang diharapkan tetap dapat mengakomodir peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

D.10 Dampak Berkelanjutan (451 kata) maks 700

Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inovasi ini

Manfaat utama dari adanya inovasi SINGO ini antara lain:

A. Mempercepat Pelayanan

1. Sebelumnya pelayanan dengan menggunakan sistem manual (ketik dengan *MS Office*) membutuhkan waktu yang lama satu surat membutuhkan waktu 15 sampai dengan 20 menit, namun dengan aplikasi SINGO ini pelayanan membutuhkan waktu hanya maksimal 5 menit;
2. Sebelumnya dengan sistem manual sering terjadi pengembalian surat yang disebabkan karena faktor kesalahan pengetikan. Melalui Aplikasi SINGO potensi kejadian pengembalian surat sangat minim terjadi karena telah berbasis pada database e-KTP;
3. Sebelumnya beberapa layanan seperti SKCK, SKTM, SKU, SK, SKBPM menggunakan berkas yang begitu banyak namun dengan adanya aplikasi SINGO dengan layanan online mampu mengurangi berkas-berkas yang bertumpuk yang sebenarnya tidak begitu diperlukan;
4. Sebelumnya tidak jarang masyarakat terhambat kesibukan ketua RW ataupun Lurah dalam mendapatkan pelayanan, namun dengan adanya aplikasi SINGO masyarakat dapat melakukan permohonan pelayanan mandiri secara *online* dan mengirim foto berkas-berkas dan persyaratan kepada RW setempat untuk selanjutnya RW berwenang melakukan *approving* permohonan apabila persyaratan telah lengkap sehingga pelayanan tidak memerlukan menunggu kehadiran RW.

B. Masyarakat

1. Sebelumnya masyarakat terbebani dengan proses dan alur pelayanan yang berbelit-belit, namun dengan Aplikasi SINGO masyarakat dapat dengan mudah melayani diri sendiri lewat permohonan *online*;
2. Kondisi masyarakat yang mayoritas memiliki kesibukan sangat padat menyebabkan keengganan masyarakat untuk datang sendiri dalam mengurus keperluannya sehingga lebih banyak menggunakan jasa calo, namun dengan adanya Aplikasi

SINGO hal ini dapat teratasi, terbukti dengan berkurangnya keberadaan calo secara signifikan sejak dua tahun terakhir ini;

3. Keberadaan pelayanan online secara bertahap memberikan pembelajaran bagi semua Ketua RW maupun masyarakat akan kemanfaatan ilmu teknologi. Keberadaan teknologi adalah suatu keniscayaan yang tidak dapat ditolak keberadaannya.

C. Petugas:

1. Berkurangnya potensi *human error* pada proses memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui penggunaan sistem aplikasi SINGO.
2. Sebelumnya petugas atau perangkat kelurahan menggunakan metode manual dengan mencatat register pada setiap layanan, dengan adanya aplikasi SINGO register pada setiap surat secara otomatis akan tercatat pada sistem dan bisa dicetak sesuai kebutuhan;
3. Memberikan kemudahan kepada petugas dalam pembuatan surat, karena cukup hanya mengisi data NIK (apabila pemohon melakukan permohonan tanpa melalui *online*) dan dapat langsung pada tahapan klik cetak apabila pemohon melakukan permohonan melalui online;
4. Peningkatan kompetensi dan keterampilan dalam pemanfaatan IT bagi petugas atau operator;

D. Pengambil Kebijakan (Lurah, Pemerintah Daerah dan Dinas Terkait)

1. Memberikan peningkatan *image* positif terkait kinerja pelayanan pada perangkat kelurahan semenjak penerapan aplikasi SINGO dalam pelayanan pada Kelurahan Sawojajar;
2. Memudahkan perencanaan dalam rangka pengembangan, pemeliharaan dan operasional peralatan pendukung Aplikasi SINGO karena terfokus dan lebih jelas dalam peruntukan penggunaannya;
3. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih cepat, efisien, efektif, transparan dan akuntable;
4. Memberikan kemudahan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan khususnya dalam pelayanan publik; dan
5. Mendukung dan mensukseskan program Pemerintah Daerah sebagai *Smart City*.

D.11 Dampak Berkelanjutan (444 kata) maks 700

Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi

Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang melalui Aplikasi SINGO berusaha memberikan layanan prima demi terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat dan akuntable.

Perubahan yang nampak dengan adanya inovasi ini antara lain:

No	Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
1.	Waktu tunggu pelayanan yang cukup lama. Hal ini sebagai dampak pelayanan masih menggunakan cara-cara manual (pengetikan melalui MS Office). Pada kondisi umum satu surat membutuhkan waktu 15 sampai 20 menit, bahkan tidak jarang mebutuhkan waktu diatas 30 menit sehingga berakibat pada tidak adanya kepastian waktu pelayanan.	Adanya percepatan pelayanan dengan hanya membutuhkan waktu maksimal 5 menit sehingga kepastian waktu pelayanan dapat tercapai dengan baik.
2.	Sebelumnya dengan sistem manual sering terjadi pengembalian surat karena terjadi kesalahan pengetikan, sehingga tingkat kepuasan masyarakat pada Tahun 2015 menurun hingga 75.39	Dengan Aplikasi SINGO ini sangat minim terjadi kesalahan pengetikan karena sudah menggunakan database e-KTP sehingga kesalahan data sangatlah minim dan menjadikan tingkat kepuasan masyarakat pada Tahun 2016 meningkat yaitu 81.97 (th 2017)
3.	Sebelumnya beberapa layanan seperti SKCK, SKTM, SKU, SK, SKBPM menggunakan berkas yang begitu banyak	Dengan adanya aplikasi SINGO layanan SKCK, SKTM, SKU, SK,dan SKBPM telah *paperless*.
4.	Sebelumnya pemohon terhambat akan kesibukan ketua RW ataupun Lurah dalam mendapatkan pelayanan,	Dengan adanya aplikasi SINGO pemohon dapat melakukan permohonan pelayanan secara online dimanapun atau dengan mengirim foto dan *screenshoot* berkas dan persyaratan kepada ketua RW setempat kemudian ketua RW bisa lakukan *approving* permohonan sehingga pelayanan tidak perlu menunggu kehadiran ketua RW.
5.	Sebelumnya masyarakat terbebani dengan proses birokrasi dan alur pelayanan yang berbelit.	Dengan Aplikasi SINGO masyarakat dengan mudah bisa melakukan pelayanan mandiri lewat permohonan online tanpa dibebani oleh birokrasi yang berbelit.

6	Masyarakat yang memiliki kesibukan sangat padat menyebabkan keengganan untuk datang sendiri mengurus keperluannya sehingga lebih banyak menggunakan jasa calo.	Dengan adanya Aplikasi SINGO hal ini dapat teratasi, terbukti dengan berkurangnya jasa calo secara signifikan sejak aplikasi ini di terapkan.
7	Sebelumnya petugas atau perangkat kelurahan menggunakan metode manual dengan mencatat register pada setiap layanan.	Dengan aplikasi SINGO register tiap surat secara otomatis akan tercatat pada sistem dan bisa dicetak sesuai kebutuhan.
8	Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat terkesan ala kadarnya yang berdampak pada image negatif dari masyarakat	Peningkatan budaya kinerja melalui pengaplikasian aplikasi SINGO yang berdampak positif pada image dari masyarakat.
9.	Mayoritas Ketua RW tidak mengerti dan memiliki kompetensi dalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi melalui penggunaan internet	Mayoritas Ketua RW telah akrab dengan Teknologi Informasi Internet sebagai dampak positif penggunaan aplikasi SINGO. Tersisa 1 (satu) orang Ketua RW yang belum mengerti dan memahami secara menyeluruh penggunaan aplikasi SINGO. Menyikapi hal tersebut dilakukan pendekatan persuasif dan masif dalam rangka peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia RT dan RW serta memberdayakan perangkat RW untuk menjamin kontinuitas layanan.

D.12

Dalam rangka memenuhi komitmen Pemerintah dalam pelaksanaan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals) dan pencapaian sasaran nasional sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, Kelurahan Sawojajar Malang melalui inovasi SiNGO (Sistem Pelayanan Malang *Online*) telah selaras dengan Rencana

Pembangunan Jangka Panjang Nasional dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional.

Indikator tujuan global mendorong masyarakat adil, damai dan inklusif, indikator sasaran global mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel dan transparan di semua tingkat melalui penerapan inovasi berbasis IT SiNGO pada pelayanan di masyarakat. Inovasi dalam bentuk sistem aplikasi yang mana akan dapat mengurai berbagai masalah yang ada dalam proses pelayanan kepada masyarakat sehingga mudah, cepat, dan tepat sebagai tujuan dari pelayanan publik.

Aspek keselarasan inovasi SiNGO dengan indikator tujuan global SDG's dan indikator sasaran global SDG's antara lain:

a. Kelurahan Sawojajar adalah lembaga pemerintah yang efektif, akuntabel dan transparan dalam memberikan layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi serta pemberdayaan komunitas Rajajowas *Community* yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi.
b. Sistem SiNGO yang telah terintegrasi dengan database e-KTP memungkinkan seluruh masyarakat (tidak membedakan golongan) dapat mengakses pelayanan surat secara *online* kapanpun dan dimanapun melalui androidnya. Proses *approving* dari perangkat RT, RW dan Kelurahan juga telah dapat dilakukan secara online sehingga keabsahan data yang masuk akan tetap kuat. Asas pelayanan yang cepat, akurat, adil, efisien dan efektif telah terpenuhi melalui pemanfaatan aplikasi SiNGO.
c. Dalam rangka kebutuhan administrasi pelaporan, SiNGO mampu menyediakan laporan per jenis surat, per tanggal, bulan dan tahun berjalan secara real time. Selain itu, kebutuhan pelaporan kinerja perangkat kelurahan dapat dipantau melalui record display pada dashboard akun (ID) Lurah sehingga kualitas kinerja perangkat kelurahan dapat termonitor secara akurat dan proporsional.

Aktifitas penerapan SiNGO tersebut telah selaras dengan indikator sasaran global mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel dan transparan di semua tingkat.

E.12 Keberlanjutan (334 kata) maks 500

Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik

Pembelajaran yang dapat dipetik dari inovasi ini antara lain:

1. Bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi unit layanan dan pengguna layanan. Hal ini terbukti dengan semenjak adanya aplikasi SINGO yang dapat memberikan perubahan-perubahan positif pada Kelurahan Sawojajar dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat di lingkungan Kelurahan Sawojajar pada khususnya dan masyarakat Kota Malang pada umumnya;
2. Bahwa pemanfaatan teknologi informasi terbukti dapat memutus kendala-kendala yang umum terjadi pada kebanyakan Kelurahan di Indonesia dimana keberadaan Kelurahan dipersepsikan masyarakat sebagai lembaga publik yang masih jauh tertinggal dari segi pemanfaatan teknologi, birokrasi pelayanan yang berbelit-belit, marak potensi terjadinya

tindakan kolutif yang berakibat pada menjamurnya calo dan berbagai persepsi negatif lainnya.

Melalui aplikasi SINGO secara bertahap berbagai bentuk persepsi negatif tersebut hilang dengan sendirinya berganti pengakuan-pengakuan positif baik dari masyarakat dan puncaknya adanya pengakuan dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui penganugerahan sebagai Juara I Tingkat Nasional pada Lomba Desa/Kelurahan Terbaik Tingkat Nasional Tahun 2017.

Raihan Juara I Tingkat Nasional tersebut adalah pengakuan Pemerintah Pusat terhadap kualitas layanan yang diberikan Kelurahan Sawojajar melalui eksistensi penerapan Aplikasi SINGO pada layanannya kepada masyarakat;

3. Bahwa dengan adanya inovasi aplikasi SINGO, masyarakat dapat dengan mudah dan cepat dalam mendapatkan pelayanan dari Kelurahan Sawojajar. Segala bentuk saran, masukan dan kritik terhadap keberadaan aplikasi SINGO dapat langsung dikomunikasikan tanpa terhalang jarak dan waktu. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepedulian dan peran serta masyarakat terhadap keberadaan Kelurahan Sawojajar dalam rangka menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanannya;
4. Bahwa dengan adanya Inovasi SINGO secara bertahap akan mengajak masyarakat untuk lebih melek IT dimana Teknologi Informasi merupakan sebuah keniscayaan pada era globalisasi saat ini dan menjadi sebuah tantangan untuk kita manfaatkan dalam rangka menunjang kualitas hidup masyarakat;
5. Bahwa Keberadaan Inovasi SINGO dapat meningkatkan etos kerja dan kedisiplinan yang berimplikasi positif pada meningkatnya kualitas kinerja dari perangkat Kelurahan. Salah satu sisi positif aplikasi SINGO adalah dapat digunakan sebagai indikator kualitas kinerja perangkat kelurahan karena memiliki *record* data pelayanan yang bisa di pantau kapanpun dan dimanapun oleh pimpinan.

E.13 Keberlanjutan (433 kata) maks 500

Apakah inovasi ini berkelanjutan dan direplikasi

Prestasi terakhir yang diperoleh inovasi SINGO adalah menjadi predikat terbaik pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) tahun 2017 Provinsi Jawa Timur. Seiring dengan berjalannya waktu, Inovasi SINGO semakin mendapat apresiasi dari masyarakat dan Kota-Kota Lainnya. Hal ini terbukti Inovasi SINGO menjadi salah satu tujuan dari *benchmarking* bagi berbagai daerah seperti Kota Depok, Kabupaten Klungkung Bali, Kota Sidorajo dan kota-kota lainnya. Apalagi setelah raihan Juara I Tingkat Nasional pada Lomba Desa/Kelurahan Terbaik Tingkat Nasional Tahun 2017 dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, semakin banyak surat dari berbagai daerah dalam rangka melihat secara langsung pelaksanaan Aplikasi Singo dalam pelayanan Kelurahan kepada Masyarakat.

Tentunya kunjungan tersebut dalam rangka menimba ilmu dan mengambil muatan-muatan positif Aplikasi SINGO untuk kemudian diterapkan pada Daerah masing-masing.

Dalam kunjungan di Kelurahan Sawojajar, mereka begitu tertarik ketika melihat dan mempraktikkan sendiri alur serta proses pelayanan aplikasi SINGO ini. Bahkan mereka sangat terkesan bahwa sebuah aplikasi pelayanan yang mudah di operasionalkan ini justru diperoleh secara gratis dan dari hasil ide murni anak-anak muda (Rajajowas Community) yang ada di wilayah Kelurahan Sawojajar. Aspek keberlanjutan kedepan akan dilakukan pengembangan Inovasi SINGO ini agar terkoneksi langsung ke Kecamatan, sehingga semakin mempersingkat waktu dan juga mempermudah masyarakat untuk melakukan pengurusan surat-surat yang memang harus diteruskan ke Kecamatan. Saat ini aplikasi SINGO berada dalam tahapan replikasi pada Kelurahan-Kelurahan lain di wilayah Pemerintah Kota Malang.

Beberapa indikator yang menjamin keberlangsungan pelaksanan Aplikasi SINGO meliputi:

1. Segi peraturan, melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Segi keuangan, melalui pengalokasian anggaran dalam rangka menunjang operasional kinerja Inovasi SINGO mulai Tahun 2015 mencapai Rp. 31.800.000,00. Operasional kinerja Inovasi SINGO tersebut diantaranya dalam hal pengadaan sarana prasarana berupa computer printer dan sarana pendukung layanan;
3. Segi sosial, kontinuitas dengan pihak-pihak pembimbing dan pendukung Inovasi SINGO. Seperti Rajajowas *Community*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
4. Pengembangan di seluruh Kelurahan yang ada di Kota Malang serta perluasan bentuk layanan yang terintegrasi dengan layanan yang ada di Kecamatan sebagai pilot projek dalam hal ini kelurahan yang ada di wilayah kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

Replikasi

Disamping pengembangan di seluruh Kelurahan yang ada di Kota Malang serta perluasan bentuk layanan yang terintegrasi dengan layanan yang ada di Kecamatan, beberapa Pemerintah Daerah dari berbagai daerah di Indonesia telah datang langsung menyaksikan bagaimana keberadaan Inovasi SINGO. Dengan berbagi ilmu dan informasi sebagai upaya untuk lebih meningkatkan upaya pelayanan kepada masyarakat, sejumlah daerah telah secara terang-terangan ingin mengadopsi *design* Inovasi SINGO untuk diterapkan dan diaplikasikan pada layanan publik di daerahnya masing-masing. Beberapa Daerah tersebut antara lain Kabupaten Klungkung Bali, Pemerintah Kota Depok, Sidoarjo dan beberapa daerah lainnya. Dengan adanya komitmen yang kuat akan menentukan keberhasilan penerapan di daerah masing-masing.

PENGUSULAN PRAKTIK INOVASI

NAMA INISIATIF	:	Lapo BRA (Layanan Pojok Braille)
TAHUN MULAI INISIATIF	:	2015 (22 Mei 2015 diresmikan WALIKOTA)
NAMA UNIT	:	Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang
ALAMAT	:	Jl. Ijen 30A Malang
NAMA INOVATOR	:	Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang
NAMA KONTAK	:	Fedy Loysius Subagiyo, A.Md.
NO TLP/FAX	:	0341-362005/
EMAIL	:	perpustakaan@malangkota.go.id
KRITERIA	:	

Abstraksi/ringkasan inisiatif

Pemenuhan kebutuhan disabilitas utamanya pelayanan publik adalah masalah sosial yang harus dipecahkan bersama dengan rasa empati yang tinggi. Walaupun telah ada peraturan perundang-undangan, ketersediaan fasilitas dan sarana ramah disabilitas ternyata juga belum banyak tersedia. Dalam hal kepustakaan tersedia buku *Braille* yang dapat memenuhi kebutuhan literatur disabilitas netra, tetapi ketersediaannya tidak mudah didapat. Proses alih media sangat sulit karena sarananya mahal. Dari hasil studi pustakawan Perpustakaan Umum Kota Malang, muncul inovasi pelayanan untuk disabilitas netra yang disebut **Lapo BRA** (Layanan Pojok Braille).

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.

Keberadaan Lapo BRA didukung banyak pihak, antara lain dengan Yayasan Mitra Netra Jakarta Selatan sebagai pendukung teknologi informasi disabilitas netra, Balai Penerbitan Braille Indonesia Yayasan Abiyoso Cimahi sebagai mentor pelayanan disabilitas netra dan distributor buku braille, UPT Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur Rehabilitasi Sosial Bina Netra di Malang sebagai Mentor lokal dan pemanfaat fasilitas Lapo BRA. Melalui perencanaan yang matang dan komitmen Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang (Tahun 2017 berubah kelembagaan menjadi Dinas) didukung dengan anggaran Pemerintah Kota Malang.

Pelayanan Lapo BRA berkembang dengan memfasilitasi kegiatan pembudayaan minat baca. Bukan hanya itu, dengan konsep perpustakaan inklusiff, penempatan ruang layanan berada satu lantai di ruang baca umum dapat memunculkan empati dari masyarakat dan menumbuhkan percaya diri disabilitas netra.

Lapo BRA berbasis teknologi informasi diharapkan dapat memenuhi kebutuhan literatur dan informasi disabilitas netra.

A.1 Analisa Masalah (388kata) maks 500

Permasalahan apa yang dihadapi sebelum ada inovasi ?

Para penyandang disabilitas memiliki hak mendapatkan akses untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Sesuai dengan Pasal 19 Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas yang mengamanatkan bahwa Pemerintah berkewajiban untuk

menjamin pemenuhan Hak Pelayanan Publik meliputi:

a. memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan
b. pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai unsur pelayanan publik sesuai dengan misinya meningkatkan minat baca dan mengembangkan koleksi bahan pustaka, menjadi pusat literasi dan informasi terdepan dalam pembelajaran non formal. Koleksi buku Perpustakaan sangat bervariasi, mulai dari penunjang pelajaran hingga hiburan. Perpustakaan juga melakukan kegiatan penunjang, seperti lomba mewarna sampai lomba mendongeng juga sudah sering dilakukan sebagai kegiatan pembudayaan minat baca. Sejalan dengan kemajuan teknologi, otomasi dan digitalisasi perpustakaan dilakukan sehingga pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang dapat memanfaatkan katalog online, perdaftaran online, perpanjangan pinjaman online, free wifi, dan internet gratis; layanan fisik *(on site*) setiap minggu 82 jam telah melampaui standar layanan perpustakaan internasional 80 jam dengan jumlah pemustaka setiap minggu 4813 orang.

Dengan segala upaya yang telah dilakukan guna meningkatkan Pelayanan Publik, terasa kurang lengkap karena masih belum dapat menjangkau penyandang disabilitas , terutama disabilitas netra dimana perpustakaan adalah tempat pembelajaran sepanjang hayat. Beberapa penyandang disabilitas netra yang berkunjung ke Perpustakaan hanya duduk di lobby ketika mengantar anaknya memanfaatkan fasilitas Ruang Baca Anak tanpa bisa ikut memanfaatkan layanan yang disediakan. Berdasarkan data dari Dinas Sosial Pemerintah Kota Malang Tahun 2015 di 5 kecamatan jumlah disabilitas adalah 326 orang dari 881.794 penduduk. Rehabilitasi Sosial Bina Netra Propinsi Jawa Timur yang berlokasi di Kota Malang mempunyai data penyandang disabilitas netra sejumlah 812 orang dengan pembagian usia 10,03% usia 6-12 Tahun, 24,45% usia 12-15 Tahun dan 21,42% usia 15-18 Tahun.

Permasalahan yang muncul dalam hal memenuhi kesamaan hak penyandang disabilitas netra memperoleh pelayanan publik di perpustakaan umum adalah:

1. Belum adanya perpustakaan umum yang memberikan pelayanan ramah disabilitas netra pada 38 Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota di Jawa Timur;
2. Jumlah variasi buku *Braille* yang tersedia terbatas karena tidak dijual bebas;
3. Belum tersedianya layanan perpustakaan bagi disabilitas netra berbasis teknologi informasi;
4. Belum adanya layanan perpustakaan inklusif guna menumbuhkan rasa percaya diri bagi disabilitas netra.

Permasalahan tersebut di atas memotivasi munculnya Lapo BRA di Perpustakaan Umum Kota Malang.

B.2 Pendekatan strategis (278kata) maks 600

Bagaimana inovasi ini muncul dan memecahkan masalah?

Untuk memecahkan masalah penyandang disabilitas netra dalam hal mendapatkan hak pelayanan publik yang sama dalam pelayanan perpustakaan, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang pada Tahun 2015 menciptakan inovasi layanan Teknologi dan Informasi ramah disabilitas netra dengan nama Lapo BRA. Lapo BRA merupakan sistem layanan terpadu berbasis teknologi informasi dimana penyandang disabilitas netra akan merasa nyaman dengan aksesibilitas yang memadai seperti panduan petugas di pintu masuk gerbang perpustakaan umum dan petunjuk jalan yang telah di buat sehingga memudahkan mereka untuk bisa melakukan kegiatannya secara mandiri.

Dengan Teknologi *screen reader* dan *talking book* memungkinkan penyandang disabilitas netra dapat membaca dan mengakses informasi yang ada di perpustakaan sehingga dapat mengembangkan potensi dirinya secara luas melalui variasi bacaan Braille dan koleksi buku teks. Inovasi ini muncul atas kolaborasi ide dan studi dari pustakawan sebagai tenaga fungsional khusus dan Kepala Perpustakaan sebagai pembina.

Pendekatan strategis pelaksanaan Lapo BRA meliputi:

a. Komitmen yang kuat dari Kepala Perpustakaan, Pustakawan dan seluruh pegawai Perpustakaan Umum Kota Malang untuk mendukung Lapo BRA;
b. Pemenuhan infrastruktur dan SDM yang profesional untuk mendukung layanan ramah disabilitas. Petugas pelayanan dibekali kemampuan layanan ramah disablitas yang diperoleh melalui workshop dan pelatihan yang di inisiasi oleh kantor perpustakaan umum bekerjasama dengan BPBI (Balai Penerbitan Braille Indonesia) yayasan Abiyoso cimahi;
c. Pemenuhan Layanan berbasis Teknologi *screen reader* dan *talking book* dilakukan melalui kerjasama dengan Yayasan Mitra Netra di Jakarta Selatan; dan
d. Menumbuh kembangkan kegiatan yang mendukung proses inklusif di perpustakaan umum melalui pelatihan membaca *Braille*, pelatihan mengenal keyboard komputer dan diskusi buku *Braille* yang diadakan di Perpustakaan Umum bekerjasama dengan UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Propinsi Jawa Timur dan Persatuan disabilitas netra Indonesia cabang Kota Malang.

B.3 Pendekatan Strategis (199 kata) maks 200

Dalam hal apa inovasi ini kreatif dan inovatif ?

Inisiatif ini menjadi kreatif dan inovatif serta unik dalam hal:

a. Merupakan yang pertama dan satu-satunya layanan disabilitas netra di bawah inisiasi dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Jawa Timur. Bahkan Perpustakaan Nasional belum memiliki layanan ini. Status perpustakaan rujukan

yang disematkan Perpustakaan Nasional kepada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang semakin lengkap kiranya dengan keberadaan Lapo BRA ini;

b. Kondisi umum pada perpustakaan lain hanya menyediakan beberapa koleksi bahan pustaka huruf *Braille* dengan kondisi terbatas, tetapi melalui Lapo BRA ini koleksi bahan pustaka *Braille* lebih mengedepankan variasi sehingga akan dapat memberikan pilihan bahan bacaan;
c. Perangkat pendukung Lapo BRA telah berbasis teknologi seperti penggunaan *screen reader,* sehingga disabilitas netra dapat menggunakan *Personal Computer ;*
d. Penggunaan *Talking book* sebagai sarana alternatif dalam membaca bagi disabilitas netra, di mana mereka dapat mendengarkan bahan bacaan yang diceritakan, dapat menyimpan halaman bahkan dapat meng-*copy* dalam format mp3;
e. Petugas Lapo BRA telah memiliki kemampuan dasar dalam melayani penyandang disabilitas netra.
f. Infrastruktur layanan telah mendukung keberadaan Lapo BRA termasuk jalan landai, pintu otomatis, lantai tanda masuk dan keluar dan toilet sesuai standar aksesibilitas. Secara bertahap akan terus dilengkapi dengan fasilitas pelengkap lainnya, seperti papan denah dan petunjuk berhuruf Braille.

C.4 Pelaksanaan dan Penerapan (545 kata) maks 600

Strategi apa yang diterapkan ?

Tahapan dan strategi pelaksanaan inovasi Lapo BRA antara lain:

1. Tahapan persiapan pelaksanaan, yaitu:
   a. Melakukan diskusi dan pembahasan internal antara Pustakawan dan Kepala Kantor Perpustakaan serta terkait dengan *grand design* dan *action plan* rencana pendirian Lapo BRA. Fase ini dilakukan pembahasan secara simultan dan menyeluruh karena menyangkut rencana jangka panjang akan dibawa seperti apa dan bagaimana layanan ini. Diharapkan dengan perencanaan yang matang akan meminimalisir ketidaksesuaian saat proses pelaksanaan inovasi ini;
   b. Setelah konsep tersebut disepakati, maka dituangkan dalam *grand design* (rancangan induk) pelayanan Lapo BRA yang akan dilaksanakan selama 3 (tiga Tahun);
   c. Setelah *grand design*, dilanjutkan dengan penetapan action plan berupa rencana aksi yang harus dapat dilakukan pada Tahun pertama persiapan pendirian Lapo BRA;
   d. Dalam *grand design* pendirian Lapo BRA memuat indikator ketercapaian, target yang hendak dicapai, input dan output kegiatan serta kebutuhan teknis dan dana yang diperlukan dalam pendirian layanan tersebut;dan
   e. Penyiapan kebutuhan dokumen administrasi kelengkapan Lapo BRA, antara lain SK Tim Pelaksanaan Lapo BRA, Pembuatan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Lapo BRA.

2. Tahapan Operasional Pelaksanaan terdiri dari:
   a. Membangun sarana prasarana penunjang layanan disabilitas yaitu akses masuk gedung berupa pintu otomatis, lift dan jalan landai (akhir 2013 s.d. awal 2014);
   b. Mengumpulkan bahan informasi tentang sarana untuk disabilitas disabilitas netra (akhir 2014) dengan melakukan studi ke Yayasan Mitra Netra Jakarta Selatan dan Balai Penerbitan Braille Indonesia Yayasan Abiyoso Cimahi.

      Informasi penting yang diperoleh dari studi tersebut adalah pemenuhan kebutuhan sarana dasar yang harus dipenuhi, buku *Braille* yang diterbitkan sebagai alih media dari buku terbitan tidak boleh komersial (sesuai dengan UU tentang Hak Cipta) dan ketersediaan akses internet yang mencukupi.
   c. Awal Tahun 2015 memenuhi kebutuhan utama yang mendasar dari sarana prasarana disabilitas disabilitas netra antara lain :
      - Menyediakan 4 PC plus *screen reader* dan akses internet yang dilengkapi *text book reader*;
      - Menyediakan 3 *Talking Book Player* (compatible dengan program *Daisy*) plus *Talking Book CD*
      - Menyediakan buku *Braille* dengan varian yang cukup.
   d. Pemenuhan kebutuhan akan petugas layanan yang memiliki kemampuan dalam melayani penyandang disabilitas melalui pelatihan dan *workshop* internal yang difasilitasi oleh Balai Penerbitan Braille Indonesia Yayasan Abiyoso.
   e. Pada 22 Mei Tahun 2015, diresmikanlah layanan ruang baca disabilitas Lapo BRA oleh Walikota Malang yang dilanjutkan dengan sosialisasi Program Lapo BRA Malang, melibatkan seluruh stake holder di Kota Malang, SKPD terkait, pihak swasta melalui program CSR-nya dan organisasi kemasyarakatan seperti PKK, pengurus RT RW, pihak kelurahan dan kecamatan, lembaga pendidikan, lembaga keagamaan;
   f. Kerjasama dengan beberapa pihak terus dijalin dalam upaya memperbanyak variasi buku *Braille* dan menambah koleksi Talking Book serta mempromosikan pelayanan selama pelaksanaan Lapo BRA di Tahun 2016;
   g. Menyiapkan pemindahan lokasi Lapo BRA menjadi satu di ruang baca umum.
3. Tahapan Evaluasi meliputi metode audit internal ISO 9001 : 2008 terkait sasaran mutu pencapaian Lapo BRA. 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.

Beberapa pemberitaan terkait keberadaan Lapo BRA di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang adalah :

a. http://www.merdeka.com/peristiwa/Braille-corner-fasilitas-di-perpus-kota-malang-

untuk-tuna-netra.html;

b. http://www.merdeka.com/foto/peristiwa/Braille-corner-dibuka-para-penyandang-disabilitas -semangat-belajar.html
c. http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/eduaction/15/05/22/noqsws-malang-miliki-perpus-Braille-pertama-di-indonesia
d. http://nasional.sindonews.com/read/1004412/149/Braille-corner-solusi-penyandang- disabilitas netra-1432354908
e. http://www.pustakaindonesia.org/index.php/article/read/269/Braille-Corner-Disability-aids
f. https://www.vidio.com/watch/73476-mengenal-perpustakaan-Braille-di-malang;
g. http://www.antaranews.com/berita/497710/perpustakaan-kota-malang-koleksi-buku-Braille;
h. https://www.youtube.com/watch?v=CA61zQzUgs0&t=87s

C.5 Pelaksanaan dan Penerapan (282 kata) maks 300

Siapa saja pemangku kepentingan yg terlibat ?

Adapun pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi dalam inovasi Lapo BRA antara lain:

a. Walikota Malang sebagai Pelindung/Pembina dari Program
b. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sebagai pelaksana program, motor penggerak, pengguna anggaran dan pendukung utama ide layanan Lapo BRA yang mana memberi kebebasan dalam menuangkan dan mengembangkan ide-ide memajukan perpustakaan umum;
c. Pustakawan sebagai pencetus ide dan perancang desain Lapo BRA mulai dari tahapan ide hingga tahapan pelaksanaan layanan kepada penyandang disabilitas disabilitas netra;
d. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah sebagai pelaksana kebijakan APBD dalam pengembangan dan operasional Lapo BRA;
e. Dinas Sosial sebagai pelaksana pembinaan urusan penyandang disabilitas ;
f. Perpustakaan Nasional sebagai lembaga negara yang memfasilitasi dan menjalankan fungsi koordinasi dalam tahapan proses pendirian Lapo BRA;
g. Perguruan Tinggi yang berada di Kota Malang seperti Universitas Brawijaya dan Universitas Negeri Malang dalam hal pengembangan dan promosi Lapo BRA;
h. *Coca Cola Foundation*, lembaga donor dari *Coca Cola Company* yang telah menjadi mitra kerja Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Malang sejak Tahun 2006. Lembaga ini selalu memberikan dukungan positif terhadap keberadaan Perpustakaan Umum Kota Malang;
i. Yayasan Mitra Netra Jakarta Selatan, merupakan organisasi yang memusatkan

programnya pada upaya meningkatkan kualitas dan partisipasi disabilitas netra di bidang pendidikan dan lapangan kerja dimana memberikan asistensi dan bantuan secara aktif dalam proses pendirian Braille Corner;

j. Balai Penerbitan Braille Indonesia Yayasan Abiyoso Cimahi dibawah Kementrian Sosial, sebagai satu-satunya pusat percetakan Braille pemerintah di Indonesia yang berperan dalam pengadaan buku Braille berkualitas;

k. UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, melalui asistensi dan koordinasi dalam hal sudut pandang penyandang disabilitas netra dalam mengakses layanan publik;

l. Masyarakat umum yang mengakses Lapo BRA.

C.6 Pelaksanaan dan Penerapan (302 kata) maks 500

Sumber daya apa saja ?

Sumber daya yang dipergunakan untuk memobilisasi pendirian dan pelaksanaan Lapo BRA ini antara lain :

1. Sumber Daya Keuangan

   Mulai dari awal proses pendirian, operasional pelaksanaan sampai dengan keberlanjutan inovasi ini didukung melalui APBD Kota Malang. Awal proses pendirian pada akhir Tahun 2013 sejumlah Rp 150.000.000,00 yang dipergunakan untuk pembangunan sarana prasarana penunjang layanan disabilitas, pada Tahun 2014 sejumlah Rp 300.000.000,00 yang dipergunakan untuk pengumpulan bahan informasi tentang sarana untuk disabilitas disabilitas netra, pada Tahun 2015 sejumlah Rp 200.000.000,00 yang dipergunakan untuk pemenuhan kebutuhan utama yang mendasar dari sarana prasarana disabilitas netra. Tahun 2016 s.d. 2017 anggaran yang dipersiapkan untuk menunjang operasional sejumlah Rp 600.000.000,00

2. Sumber Daya Manusia

   Dalam pelaksanaan inovasi Lapo BRA didukung oleh semua komponen yang ada di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, dari pucuk pimpinan dalam hal ini Kepala Kantor sampai dengan pegawai fungsional umum dan pustawakan yang dituangkan dalam Keputusan Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang tentang Tim Lapo BRA. Dengan perubahan kelembagaan ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Nomor 188.451/09/35.73.316/2017 tanggal 13 Januari 2017 tentang Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Perpustakaan Umum Kota Malang.

   Dalam pelaksanaannya, sumber daya manusia yang terlibat antara lain:

   a. Pustakawan dengan peran sebagai perumusan pengelolaan dan pengembangan layanan Lapo BRA;
   b. Pengelola Balai Penerbitan Braille Indonesia dan Yayasan Mitra Netra yang berperan sebagai mentor pembimbing dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas netra;

c. Jajaran internal mulai dari jajaran pimpinan sampai dengan pelaksana yang berperan sebagai pendukung terlaksananya Lapo BRA.

3. Sumber Daya Teknis

Sarana prasarana Lapo BRA terdiri dari :

- Menyediakan 4 PC plus *screen reader* dan akses internet yang dilengkapi *text book reader*;
- Menyediakan 3 *Talking Book Player* (*compatible* dengan program *Daisy*) *plus Talking Book* dan keping CD pembelajaran;
- Menyediakan buku Braille, saat ini terdapat 2.000 buku Braille yang menjadi koleksi perpustakaan, meliputi keterampilan memijat, Alquran Braille, novel Braille dan buku-buku bidang lain;
- Sarana pendukung layanan seperti, pintu otomatis, lift, jalan landai dan peralatan audio visual.

C.7 Pelaksanaan dan Penerapan (161 kata) maks 400

Apa saja output nya ?

Keluaran (output) yang paling berhasil dalam mendukung pengembangan Lapo BRA:

1. Adanya pelayanan Perpustakaan Umum ramah disabilitas netra melalui ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung layanan seperti pintu otomatis, penanda jalan masuk dan keluar, tanda-tanda petunjuk, serta bimbingan petugas;
2. Tersedianya variasi bahan bacaan Braille bagi penyandang disabilitas netra seperti Al Qur'an Braille, novel terkini dengan huruf Braille, buku tentang kesehatan, keterampilan, kerajinan tangan, dan pengetahuan melalui pemanfaatan teknologi;
3. Penggunaan teknologi bantu yang ramah bagi penyandang disabilitas seperti *Personal Computer* dengan *screen reader* dan akses internet yang dilengkapi *text book reader, Talking Book Player* (compatible dengan program *Daisy*) dan keping CD pembelajaran;
4. Terbentuknya Perpustakaan Inklusif sebagai tempat pembelajaran sepanjang hayat tanpa memandang kesulitan ataupun perbedaan yang ada dimana Perpustakaan Umum tidak membedakan fasilitas layanan yang disediakan, sehingga penyandang disabilitas dapat termotivasi dalam mengembangkan potensi dirinya secara maksimal.
5. Berkembangnya segmentasi pengunjung Perpustakaan Umum, dengan koleksi yang ada dapat dinikmati semua kalangan tanpa kesulitan yang berarti termasuk penyandang disabilitas.

C.8 Pelaksanaan dan Penerapan (150 kata) maks 400

Sistem apa yang digunakan untuk memantau dan mengevaluasi ?

Sistem pemantauan dan pengawasan pelaksanaan Lapo BRA dalam bentuk:

1. Penetapan dan penerapan Standar Operasional Prosedur Lapo BRA dimana didalamnya terdapat alur kerja dan ketentuan dalam menjalankan pelayanan;
2. Pelaporan pelayanan Lapo BRA secara berkala; mingguan, bulanan dan Tahunan;
3. Tindak lanjut hasil saran dan pengaduan pelayanan Lapo BRA melalui sarana *mailbox*, *facebook*, *sms center*, folder pengaduan Lapo BRA 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 Lapo BRA 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 Lapo BRA dan peningkatan berkelanjutan.

C.9 Pelaksanaan dan Penerapan (201 kata) maks 300

Apa saja kendalanya dan mengatasinya ?

Berikut permasalahan dan solusi pemecahan yang muncul dari layanan Lapo BRA dalam pelaksanaan inovasi, antara lain :

1. Kurang beragamnya variasi jenis buku Braille yang tersedia. Hal ini dapat diatasi dengan bekerjasama dengan Balai Penerbitan Braille Indonesia Yayasan Abiyoso dalam pemenuhan variasi jenis buku Braille;
2. Transportasi umum yang belum ramah disabilitas sehingga berpengaruh terhadap tingkat kedatangan pengunjung Lapo BRA. Solusinya adalah penyandang disabilitas yang berada di bawah koordinasi suatu komunitas atau yayasan akan mendapat fasilitas antar dan jemput menggunakan Bis Sekolah yang disediakan Pemerintah Kota Malang;
3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan memberikan layanan terhadap penyandang disabilitas. Solusi yang dilakukan dengan pelatihan khusus dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas netra sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal;
4. Ruangan Lapo BRA saat ini dirasa masih kurang luas. Solusi yang ditawarkan tentunya diperlukan tambahan luasan ruangan berikut kelengkapan sarana pendukungnya dengan melakukan penataan ulang interior ruangan untuk mengantisipasi jumlah pengunjung Lapo BRA;
5. Saat ini, dirasa promosi keberadaan Lapo BRA masih kurang. Solusi yang ditawarkan adalah perlunya gerakan yang masif dan terus menerus dalam promosi menggunakan berbagai media baik melalui pemberitaan di dunia maya maupun melalui penyebaran

brosur, *banner* maupun baliho di tempat-tempat umum dan lokasi komunitas penyandang disabilitas netra.

D.10 Dampak Berkelanjutan (392 kata) maks 700

Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inovasi ini

Manfaat utama dari adanya inovasi Lapo BRA ini antara lain :

A. Penyandang disabilitas 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. 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 kepustakaan yang diberikan kepada masyarakat Kota Malang dan sekitarnya.

C. 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. 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 kepustakaan 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;

D.11 Dampak Berkelanjutan (210 kata) maks 700

Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melalui Lapo BRA berusaha memberikan layanan prima demi terwujudnya perpustakaan yang ramah disabilitas.

Perubahan yang nampak dengan adanya inovasi ini antara lain :

No	Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
1.	Sebelumnya, koleksi perpustakaan umum hanya terbatas pada buku teks dan terbitan berkala. Jumlah koleksi 150.000 eksemplar 90.000 judul	Setelah Lapo BRA maka koleksi perpustakaan lebih bervariasi dengan bertambahnya buku *Braille* dan *Talking Book* 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;	Setelah Lapo BRA maka sarana prasarana telah disesuaikan dengan

		perpustakaan belum ramah disabilitas netra.	kebutuhan layanan bagi penyandang disabilitas netra seperti pintu otomatis, penunjuk jalan masuk dan keluar ruangan, tanda-tanda atau *signage,* jalan landai, bis antar jemput.	
	4.	Sebelumnya, petugas tidak memiliki *skill* 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 *screen reader* 3 *Talking Book Player* 100 keping CD *Talking Book*	

E.12Keberlanjutan (217kata) maks 500

Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik

Pembelajaran yang dapat dipetik dari inovasi ini antara lain:

1. Bahwa penyandang disabilitas mempunyai kedudukan hukum, hak dan kewajiban yang sama sebagai warga negara Indonesia dan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari warga Negara Indonesia untuk hidup maju dan berkembang secara adil dan bermartabat dalam aksesibilitas pelayanan publik di segala bidang termasuk urusan kepustakaan;
2. Bahwa disabilitas netra memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi;
3. Bahwa dengan adanya layanan Lapo BRA, petugas perpustakaan memiliki dan dapat merasakan apa yang dirasakan oleh disabilitas netra. Hal ini karena petugas perpustakaan mendapatkan pelatihan tentang pelayanan terhadap penyandang disabilitas. Hal tersebut menimbulkan tumbuhnya empati terhadap keadaan yang penyandang disabilitas rasakan sehingga dengan empati tersebut akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan;
4. Bahwa dengan adanya perpustakaan inklusif, masyarakat memandang positif perbedaan dengan memunculkan dorongan/ motivasi untuk mempelajari perbedaan tersebut dan mencari sisi-sisi universalnya guna memperoleh manfaat yang menunjang hidup/cita-citanya;
5. Bahwa implementasi dari hal tersebut salah satunya adalah pemenuhan sarana

prasarana bagi saudara kita yang berkebutuhan khusus. Kehadiran Lapo BRA diharapkan sebagai inspirasi terhadap bentuk-bentuk kepedulian lain dari masyarakat maupun pemerintah atas keberadaan penyandang disabilitas tersebut;dan

6. Bahwa keberadaan Lapo BRA terbukti berguna tidak hanya bagi penyandang disabilitas saja, tetapi juga berguna bagi masyarakat pada umumnya khususnya sebagai sarana pembelajaran dan kajian ilmiah.

E.13Keberlanjutan (347 kata) maks 500

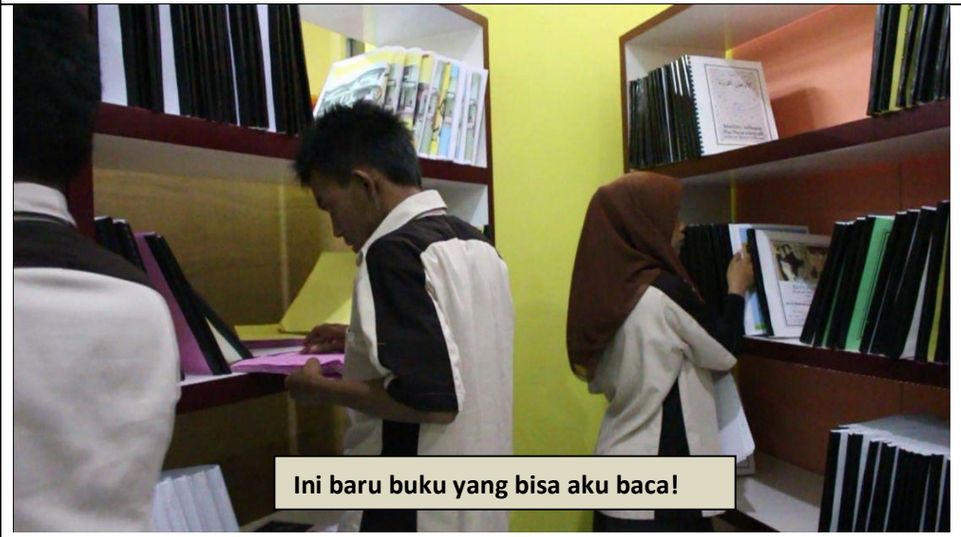
Apakah inovasi ini berkelanjutan dan direplikasi

Seiring berjalannya waktu nampaknya Lapo BRA semakin mendapat apresiasi dari masyarakat. Hal ini terbukti Lapo BRA semakin banyak didatangi para pengunjung. Mereka begitu tertarik ketika melihat tumpukan buku yang dipenuhi titik-titik timbul itu. Mereka bertanya-tanya bagaimana membaca buku-buku dengan tulisan berbeda itu. Menyikapi hal tersebut tentunya keberadaan Lapo BRA layak untuk dijaga keberlangsungannya. Beberapa tahapan yang telah dilakukan untuk memastikan keberadaan Lapo BRA ini tetap berkelanjutan antara lain:

1. Segi peraturan, melalui Peraturan Daerah Kota Malang No.2 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas dan Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang Nomor 188.451/09/35.73.316/2017 tanggal 13 Januari 2017 tentang Layanan Pojok Braille (Lapo BRA) Perpustakaan Umum Kota Malang
2. Segi keuangan, melalui pengalokasian anggaran dalam rangka menunjang operasional kinerja Lapo BRA mulai Tahun 2013 s.d. 2015 mencapai Rp. 650.000.000,00 dan pada Tahun 2016 s.d. 2017 telah dianggarkan Rp. 600.000.000,00. Operasional kinerja Lapo BRA tersebut diantaranya dalam hal pengadaan sarana prasarana bahan pustaka dan sarana pendukung layanan;
3. Segi sosial, kontinuitas kerjasama dengan pihak-pihak pembimbing dan pendukung layanan Lapo BRA. Contohnya dengan Yayasan Mitra Netra Jakarta Selatan, Balai Penerbitan Braille Indonesia Yayasan Abiyoso Cimahi, UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Persatuan Tuna Netra Indonesia, Koperasi Tuna Netra Permata Hati, Persatuan Pemijat Tuna Netra;
4. Perluasan bentuk layanan (melalui layanan perpustakaan keliling koleksi braile) terintegrasi dengan layanan perpustakaan keliling yang sudah ada;dan
5. Adanya kontribusi mahasiswa yang menjadikan Lapo BRA sebagai bahan penelitian. Hal ini akan berdampak positif bagi Lapo BRA karena sebagai bahan penelitian maka inovasi ini akan mendapat kajian dari sisi akademik dan mendapatkan saran dan masukan manfaat guna perbaikan dan penyempurnaan dalam pelaksanaannya pada tahun-tahun mendatang.

Replikasi Lapo BRA

Perpustakaan, instansi dan perguruan tinggi dari berbagai daerah di Indonesia yang datang langsung menyaksikan bagaimana keberadaan Lapo BRA. Dengan berbagi ilmu dan informasi sebagai upaya untuk lebih meningkatkan upaya pelayanan kepada penyandang disabilitas netra, sejumlah 27 perpustakaan, instansi dan perguruan tinggi mengadopsi design Lapo BRA untuk studi banding dan diaplikasikan pada layanan kepustakaan di daerah. Dengan adanya komitmen yang kuat akan menentukan keberhasilan penerapan di daerah masing-masing.

Sebelum	Sesudah
	

Sebelum	Sesudah

PROPOSAL

BREXIT (Braille Eticketing Extraordinary Information)

Tanggal pelaksanaan inovasi pelayanan publik	:	Monday, 23 January 2017
Kategori inovasi pelayanan publik	:	Pelayanan publik inklusif untuk memajukan kesejahteraan masyarakat

RINGKASAN PROPOSAL

Berbagai upaya kesehatan dilakukan Puskesmas Janti dalam upaya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, namun belum sepenuhnya dapat mengakomodir kebutuhan layanan kesehatan khususnya bagi penyandang disabilitas netra. Dari sisi kefarmasian terjadi hambatan interaksi antara petugas kefarmasian dan penyandang disabilitas netra. Masalah ini penting untuk segera ditemukan solusinya karena berpotensi pada kesalahan minum obat yang berdampak buruk pada kesehatan pasien penyandang disabilitas netra.

Dalam upaya memecahkan masalah bagi penyandang disabilitas netra untuk mendapatkan akses pelayanan kefarmasian, Puskesmas Janti pada tahun 2017 menciptakan inovasi layanan kefarmasian yang ramah disabilitas netra. *Braille Eticketing Extraordinary Information* (BREXIT) merupakan sarana penunjang yang menjembatani keterbatasan penyandang disabilitas netra untuk melihat aturan minum obat yang diupayakan mampu meminimalisir risiko kesalahan minum obat bagi pasien. Implementasi inovasi BREXIT melalui tahapan diantaranya komitmen yang kuat dari seluruh pegawai, pemenuhan sarana untuk mendukung layanan ramah disabilitas, penyediaan sarana BREXIT berupa pencetakan etiket dan papan nama ruangan dalam huruf braille, *Transfer knowledge* layanan kefarmasian berbasis braille melalui metode *Trainee of Trainer* (ToT), penyebarluasan informasi dari penyandang disbilitas netra yang mampu membaca dan memahami etiket obat braille serta menumbuh kembangkan kebiasaan membaca etiket obat sebelum mengkonsumsi obat pada penyandang disabilitas netra.

Inovasi BREXIT merupakan jembatan emas menuju Puskesmas Janti ramah disabilitas netra yang menjanjikan adanya kesetaraan kesempatan bagi penyandang disabilitas netra dengan segala keterbatasannya untuk mengakses layanan kesehatan secara penuh tanpa tergantung kepada orang lain. Upaya ini merupakan langkah konkrit dalam mewujudkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau sesuai misi Puskesmas Janti. Dengan adanya jaminan mutu terhadap pelayanan kesehatan yang dapat dijangkau oleh semua kalangan maka bukan sebuah keniscayaan bahwa visi Puskesmas Janti yaitu meningkatkan kemandirian masyarakat untuk hidup sehat akan tercapai.

ANALISIS MASALAH

Uraikan situasi yang ada sebelum inovasi pelayanan publik ini dimulai

Hak asasi manusia merupakan hak dasar bagi setiap insan , bersifat universal untuk dilindungi, dihormati, dan dipertahankan khususnya kelompok rentan antara lain penyandang disabilitas dan tuna netra. Penyandang disabilitas memiliki hak dan akses yang sama dalam memanfaatkan fasilitas layanan publik termasuk bidang kesehatan. Hak atas pelayanan kesehatan bagi penyandang disabilitas netra tertuang dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Pemerintah Kota Malang berkomitmen menghormati, melindungi dan memenuhi hak penyandang disabilitas dengan menetapkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Sesuai dengan Pasal 57 Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas mengamanatkan bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban memberikan upaya pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kondisi dan kebutuhan penyandang disabilitas yang memerlukan.

Puskesmas Janti merupakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menyelenggarakan pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja. Puskesmas Janti memiliki visi mewujudkan masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat. Pelayanan di Puskesmas Janti mencakup seluruh lapisan masyarakat termasuk pasien disabilitas khususnya penyandang disabilitas netra. Mewujudkan konsep kewilayahan, Puskesmas Janti telah melaksanakan pelayanan kesehatan kepada UPT. Rehabilitasi Sosial Bina Netra (UPT. RSBN) Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur dan penyandang disabilitas netra umum sejak tahun 2005 dengan rata-rata 53 pasien/bulan.

Berbagai upaya kesehatan yang telah dilakukan dalam menjangkau seluruh lapisan belum sepenuhnya dapat mengakomodir kebutuhan layanan kesehatan kefarmasian khususnya bagi penyandang disabilitas netra. Keberadaan penyandang disabilitas netra di Kota Malang tercatat 45 orang (13,64%) dari 330 orang seluruh penyandang disabilitas (Profil Kependudukan Kota Malang, 2017). Berdasarkan data Persatuan Tuna Netra Indonesia (PERTUNI) Cabang Malang sejumlah 67 orang penyandang disabilitas netra yang berdomisili di Kota Malang, 7 orang diantaranya berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Janti. Berdasarkan wilayah kerja jumlah penyandang disabilitas netra di Puskesmas Janti sampai Februari 2018 sejumlah 15 orang (7 orang anggota Pertuni dan 8 orang Non Anggota Pertuni) dan 105 orang siswa di UPT. RSBN.

Permasalahan yang muncul dalam hal memenuhi kesamaan hak penyandang disabilitas netra dalam memperoleh pelayanan kesehatan di puskesmas adalah:

1. Belum adanya FKTP yang memberikan pelayanan ramah disabilitas netra di Kota Malang;
2. Tingginya tingkat ketergantungan pasien disabilitas netra dalam memahami aturan minum obat pada pendamping atau keluarga. Pasien disabilitas netra mengandalkan kemampuan indra peraba untuk mengidentifikasi bentuk obat, sedangkan seringkali bentuk obat identik antara satu dengan yang lain. Hal tersebut menimbulkan kebingungan dalam minum obat pada saat pendamping ataupun keluarga tidak dapat mendampingi secara langsung sehingga berakibat pada tingginya risiko kesalahan minum obat dimana hal tersebut berimplikasi negatif pada kesehatan maupun proses penyembuhan penyakitnya;
3. Tidak adanya alat bantu pemberian informasi layanan kefarmasian bagi penyandang disabilitas netra di seluruh FKTP di Indonesia baik yang berasal dari bantuan pemerintah pusat maupun dijual bebas di pasaran;

4. Belum adanya petugas kefarmasian di seluruh FKTP di Kota Malang yang memiliki kompetensi layanan kefarmasian berbasis huruf braille;

Permasalahan tersebut memotivasi munculnya inovasi **BREXIT (Braille E-ticketing Extraordinary Information)** di Puskesmas Janti Kota Malang.

PENDEKATAN STRATEGIS

Ringkaslah tentang apa dan bagaimana inovasi pelayanan publik ini telah memecahkan masalah

Upaya pemecahan masalah penyandang disabilitas netra dalam mendapatkan akses pelayanan kefarmasian, Puskesmas Janti pada tahun 2017 menciptakan inovasi layanan kefarmasian yang ramah disabilitas netra. BREXIT merupakan sarana penunjang yang menjembatani keterbatasan penyandang disabilitas netra untuk melihat aturan minum obat. BREXIT diupayakan mampu meminimalisir risiko pasien dalam kesalahan minum obat.

Pembuatan etiket obat yang diterjemahkan kedalam huruf Braille akan membuka akses bagi penyandang disabilitas netra mengenai aturan minum obat. Nilai positif adanya BREXIT bagi penyandang disabilitas netra dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tercantum tanggal peracikan obat;

Tanggal peracikan obat memudahkan pasien dalam mengidentifikasi kapan minum obat pertama kali sehingga dapat diketahui kapan obat harus habis;

2. Tercantum nama pasien;

Pencantuman nama pasien untuk memberikan kepastian identitas pemilik obat sesuai indikasi penyakit yang diderita. Kepastian ini digunakan untuk menjamin obat yang diberikan adalah milik pasien sehingga meniadakan risiko kesalahan konsumsi obat;

3. Tercantum aturan minum obat;

Pada etiket braille tercantum aturan yang terdiri dari kuantitas serta frekuensi minum obat dalam rentang waktu satu hari. Tercantumnya aturan minum obat juga sebagai informasi jadwal minum obat. Misalnya jika obat harus diminum 3 (tiga) kali dalam rentang waktu 1 (satu) hari maka dapat diartikan jadwal minum obat adalah tiap 8 (delapan) jam;

4. Tercantum jenis obat yang harus dikonsumsi sebelum atau sesudah makan;

Dalam upaya memperoleh efek obat yang optimal, terdapat jenis obat yang harus dikonsumsi sebelum atau sesudah makan;

5. Tercantum aturan jenis obat yang harus dikonsumsi sampai habis;

Pada etiket braille dicantumkan jenis obat harus dihabiskan, oleh karena jenis obat tertentu khususnya antibiotik harus diminum dalam jumlah dan waktu tertentu untuk menghindari resistensi terhadap obat.

6. Tercantum nama obat dan indikasi penyakit;

Pada etiket braille tercantum nama obat yang diberikan kepada pasien dan indikasi penyakit. Hal ini sebagai bentuk edukasi kepada pasien akan obat yang diberikan oleh petugas. Selain itu, untuk mewujudkan hak pasien yang tercantum dalam pasal 52 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran, bahwa hak pasien salah satunya adalah mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis. Jika pasien mengetahui indikasi penyakit serta obat yang diberikan maka pasien akan memahami alasan peresepan obat oleh dokter.

7. Tercantum tanggal kadaluarsa obat;

Pasien wajib mengetahui tanggal kadaluarsa obat yang diterima. Hal ini untuk menjamin keamanan pasien pada saat minum obat. Selain itu dapat digunakan sebagai jaminan keselamatan ketika pasien minum obat pada waktu mendatang dengan keluhan penyakit yang sama;

8. Menumbuhkan kemandirian pasien karena tidak perlu didampingi saat minum obat.

Tercetusnya inovasi BREXIT bermula dari kesulitan yang dialami petugas kefarmasian dalam memberikan dan menjelaskan aturan pakai obat kepada penyandang disabilitas netra. Hambatan interaksi antara petugas kefarmasian dan penyandang disabilitas netra penting untuk segera ditemukan solusinya karena berpotensi pada kesalahan minum obat yang berdampak buruk pada kesehatan pasien penyandang disabilitas netra.

Penerapan BREXIT dapat memecahkan masalah yang dihadapi melalui tahapan:

- Komitmen yang kuat dari kepala puskesmas, pelaksana kefarmasian dan seluruh pegawai Puskesmas Janti Kota Malang untuk mendukung BREXIT;
- Pemenuhan sarana untuk mendukung layanan ramah disabilitas. Penyediaan sarana BREXIT berupa pencetakan etiket dan papan nama ruangan dalam huruf braille;
- *Transfer knowledge* layanan kefarmasian berbasis braille melalui metode *Trainee of Trainer* (ToT) beberapa penyandang disabilitas netra kepada petugas. Petugas pelayanan dibekali kemampuan mengenali tulisan braille yang tertera pada etiket obat;
- Penyandang disabilitas netra yang telah memiliki kemampuan mandiri dalam membaca dan memahami etiket obat barille berperan sebagai agen dalam menyebarluaskan informasi aturan minum obat yang sesuai kaidah kefarmasian kepada sesama penyandang disabilitas netra. Proses ini berlangsung dengan meminimalisir peran pendamping. Inovasi ini berjalan secara simultan dan terus menerus bagi seluruh penyandang disabilitas netra di wilayah kerja Puskesmas Janti;
- Menumbuh kembangkan kebiasaan membaca etiket obat sebelum mengkonsumsi obat pada penyandang disabilitas netra

KREATIF DAN INOVATIF

Jelaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang diajukan ini bersifat unik dan mampu menyelesaikan masalah dengan cara-cara baru dan berbeda dari metode sebelumnya serta berhasil diimplementasikan

Inisiatif ini menjadi kreatif dan inovatif serta unik dalam hal:

1. Merupakan yang pertama dan satu-satunya layanan kefarmasian ramah disabilitas netra dibawah inisiasi dan pengelolaan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
2. Solutif dalam memecahkan permasalahan tidak tersedianya alat bantu pemberian informasi layanan kefarmasian bagi penyandang disabilitas netra di seluruh FKTP se-Indonesia baik yang berasal dari bantuan pemerintah pusat maupun dijual bebas di pasaran melalui penciptaan alat bantu kefarmasian sederhana berbasis braille;
3. Penciptaan alat bantu kefarmasian dengan melibatkan penyandang disabilitas netra. Pengguna layanan dilibatkan dalam penyusunan konsep etiket braille karena layanan ini bersifat khusus dan mengacu pada *patient oriented*;
4. Melibatkan dan memberdayakan penyandang disabilitas netra yang berperan sebagai *Trainee of Trainer (ToT)* bagi petugas kefarmasian dalam pelayanan berbasis braille dan kepada sesama penyandang disabilitas netra;
5. Tidak termasuk dalam program nasional di bidang kesehatan yang harus dilaksanakan Puskesmas tetapi wajib dilaksanakan sebagai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
6. Dimilikinya kemampuan kefarmasian berbasis braille oleh Petugas kefarmasian Puskesmas Janti. Kemampuan luar biasa ini tidak dimiliki petugas kefarmasian pada FKTP lainnya yang diharapkan dapat memberikan layanan kesehatan yang lebih optimal kepada pasien penyandang disabilitas netra;
7. Tumbuhnya interaksi positif dengan pasien penyandang disabilitas netra.

PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Uraikan unsur-unsur rencana aksi yang telah dikembangkan untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, termasuk perkembangan dan langkah-langkah kunci, kegiatan-kegiatan utama serta kronologinya

Tahapan dan strategi pelaksanaan inovasi BREXIT antara lain:

1. Tahapan persiapan pelaksanaan:

a. Melakukan diskusi dan pembahasan internal antara pelaksana kefarmasian dan kepala puskesmas serta Tim Mutu terkait rencana inovasi BREXIT;

b. Penetapan *action plan* berupa rencana aksi yang harus dilakukan pada tahun pertama persiapan inovasi BREXIT. Perencanaan memuat pencapaian, target yang hendak dicapai, input dan output kegiatan serta kebutuhan teknis dan pembiayaan yang diperlukan dan;

c. Penyiapan kebutuhan dokumen administrasi meliputi dasar hukum Tim Pelaksanaan BREXIT, pembuatan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan BREXIT.

2. Tahapan Operasional Pelaksanaan:

a. Membangun sarana prasarana penunjang layanan disabilitas berupa jalan landai dan *hand rail* (akhir 2016). Pada tahun 2017 akses untuk penyandang disabilitas netra ditambah dengan *guiding block*, karpet penanda di dalam ruangan serta papan nama ruangan dalam huruf Braille;

b. Melaksanakan diskusi dengan beberapa penyandang disabilitas netra dalam penyiapan desain teknis BREXIT dengan tujuan menjaring masukan dari sudut pandang mereka khususnya terkait layanan kefarmasian;

c. Menindaklanjuti MoU dengan menyusun kerja sama dengan UPT RSBN Propinsi Jawa Timur yang mengatur teknis penerapan BREXIT pada penyandang disabilitas netra. Beberapa poin yang diatur antara lain adalah pencetakan material BREXIT dan pelatihan layanan kefarmasian berbasis braille bagi petugas pelaksana kefarmasian.

d. Melaksanakan *transfer knowledge* layanan kefarmasian berbasis braille melalui metode *Trainee of Trainer* (ToT) kepada petugas Puskesmas Janti khususnya petugas kefarmasian. Tahapan tersebut meliputi:

- Memberikan pengetahuan dasar kemampuan braille pada petugas kefarmasian;
- Melibatkan penyandang disabilitas netra yang telah memiliki kemampuan dalam membaca dan memahami etiket obat;
- Menumbuhkan kemandirian bagi penyandang disabilitas netra dalam penggunaan obat yang baik dan benar.

e. Melaksanakan uji coba implementasi BREXIT kepada Penyandang disabilitas netra UPT. RSBN. Pelaksanaan uji coba dilaksanakan dengan uraian sebagai berikut:

- Uji Coba Etiket Braille

Pada awal implementasi, etiket braille bertuliskan frekuensi minum obat karena berdasarkan asas efisiensi. Pada prosesnya etiket braille mengalami perubahan yaitu penambahan informasi obat yang harus

dikonsumsi sebelum atau sesudah makan. Dalam upaya menyelaraskan implementasi dengan kaidah yang berlaku, etiket braille kemudian mengalami perubahan dengan mencantumkan informasi: tanggal peracikan, nama pasien, aturan minum, jenis sediaan, habiskan/kocok dahulu, sebelum/sesudah makan, nama obat – indikasi secara umum, dan tanggal kadaluarsa obat.

- Pemberian KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi)

Penyerahan obat disertai KIE oleh pelaksana kefarmasian pada pasien penyandang disabilitas netra mengalami kesulitan karena tidak ada sarana penunjang. Pasien dengan kondisi disabilitas netra memiliki kekurangan pada indera penglihatan sedangkan pelaksana kefarmasian hanya mampu memberikan penjelasan secara visual dan tertulis. Kesenjangan ini dijembatani oleh inovasi BREXIT melalui etiket dalam bentuk braille.

- Uji Coba Sarana Prasarana Ramah Disabilitas Netra

Setelah tahap penambahan akses, dilakukan uji coba serta orientasi bagi penyandang disabilitas netra dalam memanfaatkan sarana prasarana tersebut.

3. Tahapan Evaluasi

Tahapan evaluasi digunakan untuk mengetahui efektifitas dan capaian implementasi BREXIT yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Malang bekerja sama dengan UPT RSBN Provinsi Jawa Timur dan Puskesmas Janti sebagai pelaksana. Tahapan evaluasi meliputi:

a. Tinjauan lapangan dalam rangka mengetahui efektifitas penerapan BREXIT pada penyandang disabilitas netra;

b. Pelaksanaan wawancara pada penyandang disabilitas netra dalam mendapatkan *feedback* dan saran terkait keberlangsungan BREXIT;

c. Menginventarisir data hasil tinjauan lapangan dan wawancara dalam rangka identifikasi kelemahan penerapan dalam rangka penyusunan rencana aksi perbaikan dan penyempurnaan;

d. Membuka ruang kepada masyarakat dan pihak-pihak yang peduli terhadap keberlangsungan penerapan BREXIT melalui penyampaian saran, masukan, diskusi terbuka dan interaksi langsung dengan penyandang disabilitas netra.

Temuan kelemahan dan kekurangan menjadi prioritas perbaikan dan penyempurnaan berkelanjutan. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Kepala Dinas Kesehatan sebagai bahan evaluasi dalam rangka pengambilan kebijakan terkait penerapan BREXIT.

Pemberitaan terkait BREXIT telah masuk pada Mediakom Kementerian Kesehatan Edisi 90, Januari 2018 pada halaman 38 dengan judul Puskesmas Janti yang Senang Melayani.

ToT Sesama Penyandang Disabilitas Netra

BREXIT

PEMANGKU KEPENTINGAN

Sebutkan siapa saja yang telah berkontribusi untuk desain dan/atau pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini

Adapun pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi dalam inovasi BREXIT antara lain:

1. Walikota Malang sebagai Pelindung/Pembina dari Program;
2. Dinas Kesehatan Kota Malang sebagai pembina Upaya Pelayanan Kesehatan Primer serta pendukung inovasi BREXIT di Puskesmas Janti sebagai salah satu upaya pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi semua kalangan;
3. Puskesmas Janti Kota Malang sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung, motor penggerak, dan pendukung utama ide layanan inovasi BREXIT;
4. Pelaksana kefarmasian sebagai pencetus ide dan perancang desain BREXIT mulai dari konsep awal hingga implementasi kepada pasien penyandang disabilitas netra;
5. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah sebagai pelaksana kebijakan APBD dalam pengembangan dan operasional BREXIT;
6. Dinas Sosial sebagai pelaksana pembinaan urusan penyandang disabilitas;
7. UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, melalui asistensi dan koordinasi dalam hal sudut pandang penyandang disabilitas netra dalam mengakses layanan public serta pencetakan materi dalam tulisan braille;
8. Persatuan Tuna Netra Indonesia (Pertuni) Cabang Malang, melalui koordinasi tentang data anggota khususnya di wilayah kerja Puskesmas Janti serta masukan dalam sudut pandang pentingnya akses pelayanan publik dari sudut pandang pengguna layanan;
9. Perguruan Tinggi yang berada di Kota Malang seperti Akademi Farmasi Indonesia dalam hal pembelajaran, pengembangan dan promosi BREXIT;
10. Masyarakat umum yang mengakses BREXIT.

SUMBER DAYA

Sebutkan biaya untuk sumber daya keuangan, teknis, dan manusia yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik ini

Sumber daya yang dipergunakan untuk memobilisasi pendirian dan pelaksanaan BREXIT ini antara lain :

1. Sumber Daya Keuangan

Dalam pelaksanaan inovasi BREXIT didukung secara penuh olehDinas Kesehatan Kota Malang yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran Puskesmas Janti yang berasal dari Dana Kapitasi JKN Tahun 2017. Anggaran dana dibutuhkan untuk pengadaan bahan baku BREXIT serta sarana prasarana pendukung layanan peduli disabilitas netra. Untuk pengadaan bahan baku, yaitu kertas etiket dialokasi anggaran senilai Rp. 800.000,00. Jumlah ini hanya untuk pembelian bahan baku, sedangkan cetak dalam huruf Braille merupakan bantuan dari UPT. Rehabilitasi Sosial Bina Netra Propinsi Jawa Timur. Puskesmas Janti pada awalnya bukan merupakan tempat ramah disabilitas netra sehingga pemenuhan sarana prasarana pendukung harus dilakukan. Pembiyaan untuk melengkapi sarana prasaran dimulai pada tahun 2016, yaitu pembuatan ram serta hand rail pada akses pintu masuk puskesmas senilai Rp. 6.000.000,00. Pada tahun 2017, dialokasikan Rp. 10.000.000,00 untuk membuat *guiding block* yang diletakkan pada akses masuk dari gerbang ke pintu masuk puskesmas, karpet yang digunakan sebagai *guiding* pada wilayah *indoor* puskesmas serta papan nama ruang pelayanan dalam bentuk huruf Braille. Pada tahun 2018 direncanakan pengembangan layanan untuk mendukung inovasi BREXIT yaitu penambahan karpet jalur disabilitas netra.

2. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan inovasi BREXIT didukung oleh semua komponen yang ada di Puskesmas Janti Kota Malang yang dituangkan dalam Keputusan Kepala Puskesmas JantiKota Malang tentang Pelayanan Kefarmasian dengan Etiket Braille (BREXIT) Nomor: 188.451/758/35.73.302.04/2016 Tanggal 20 Desember 2016.

Dalam pelaksanaannya, sumber daya manusia yang terlibat antara lain:

- Petugas Kefarmasian dengan peran sebagai perumusan pengelolaan, pelaksana serta pengembangan layanan BREXIT;
- UPT. Rehabilitasi Sosial Bina Netra Propinsi Jawa Timur sebagai narasumber sekaligus sebagai evaluator terhadap pelaksanaan BREXIT;
- Kepala Dinas Kesehatan sebagai pihak yang memberikan arahan pelaksanaan inovasi BREXIT;
- Jajaran internal yang terdiri dari seluruh tenaga kesehatan yang didukung komitmen kuat Kepala Puskesmas. Dukungan dari internal penting sebagai *main support* terlaksananya BREXIT. Tenaga kesehatan tersebut juga berperan sebagai petugas pendamping pada saat adanya kunjungan pasien disabilitas netra;
- Persatuan Tuna Netra Indonesia (PERTUNI) cabang Malang yang turut memberikan saran dan masukan kebutuhan pelayanan dari perspektif penyandang disabitas netra;
- Bapak Nur Rochim , seorang penyandang disabilitas netra yang telah berperan aktif dalam membantu, memfasilitasi pelayananan serta membangun komunikasi dua arah antara tenaga kesehatan dengan penyandang disabilitas netra

3. Sumber Daya Teknis

Sarana prasarana BREXIT terdiri dari :

- Penyediaan etiket braille bagi pasien dengan penyandang disabilitas netra;
- Pemenuhan infrastruktur pendukung layanan antara lain jalan landai (ram), *hand rail* pada akses pintu masuk, *guiding block*, papan nama ruangan dalam bentuk huruf braille dan peralatan audio pada mesin pemanggil dan media informasi di Puskesmas Janti;
- Sarana mobil ambulans juga termasuk fasilitas layanan standar yang dipersiapkan apabila pasien disabilitas netra perlu mendapatkan penanganan lebih lanjut pada fasilitas kesehatan tingkat dua.

KELUARAN/OUTPUT

Sebutkan paling banyak lima keluaran konkret yang mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik ini

Keluaran (output) yang paling berhasil dalam mendukung pengembangan BREXIT:

1. Inovasi BREXIT merupakan jembatan emas menuju Puskesmas Janti ramah disabilitas netra. Pelayanan puskesmas ramah disabilitas menjanjikan adanya kesetaraan kesempatan bagi penyandang disabilitas netra dengan segala keterbatasannya untuk mengakses layanan kesehatan secara penuh tanpa tergantung kepada orang lain. Upaya ini merupakan langkah konkrit dalam mewujudkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau sesuai misi Puskesmas Janti. Dengan adanya jaminan mutu pelayanan yang dapat dijangkau oleh semua kalangan maka bukan sebuah kenisacayaan bahwa visi Puskesmas Janti yaitu meningkatkan kemandirian masyarakat untuk hidup sehat akan dapat tercapai;
2. Peningkatan kualitas pelayanan melalui penambahan fasilitas layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas netra melalui pemenuhan terhadap hak mendapatkan layanan kesehatan yang adil dan merata serta didukung dengan kelengkapan infrastruktur ramah disabilitas netra;
3. Ketersediaan sarana prasarana pendukung layanan yang bertujuan untuk meningkatkan akses bagi penyandang disabilitas netra, seperti jalan landai (Ram), *hand rail* pada akses pintu masuk, *guiding block*, karpet jalur bagi penyandang disabilitas netra, papan nama ruangan dalam bentuk huruf braille dan peralatan audio pada mesin pemanggil dan media informasi;
4. Adanya pelayanan Kefarmasian Puskesmas Janti yang ramah disabilitas netra melalui BREXIT yaitu etiket dalam bentuk braille yang tidak hanya memudahkan pasien dengan kondisi disabilitas netra, tetapi juga memudahkan petugas dalam pemberian informasi yang efektif kepada pasien untuk menjamin pemberian layanan kefarmasian yang bermutu;
5. Tersedianya etiket obat dalam tulisan braille sehingga pasien dengan disabilitas netra memiliki kemampuan untuk minum obat secara mandiri. Pasien akan lebih berdaya karena tersedianya akses informasi obat yang diminum tanpa bergantung pada pendamping atau keluarga. Hal ini juga akan meningkatkan kepatuhan serta mengurangi risiko dalam minum obat;
6. Memupuk kepercayaan pasien dengan disabilitas netra yang pada akhirnya dapat meningkatkan kemandirian untuk mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Janti karena sarana prasarana pendukung dan pelayanan ramah disabilitas netra dari petugas kesehatan;
7. Terwujudnya pemberdayaan pasien dengan kondisi disabilitas netra khususnya terhadap obat yang harus diminum berdasarkan indikasi penyakit dan aturan yang menyertainya sehingga akan mengarah kepada kemampuan swamedikasi;
8. Peningkatan pengetahuan dan ketrampilan bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ramah disabilitas khususnya bagi penyandang disabilitas netra. Saat ini, tenaga kesehatan telah memiliki kemampuan dalam memberikan layanan kesehatan melalui penggunaan huruf braille;
9. Bertambah dan berkembangnya segmentasi pengguna layanan Puskesmas Janti, yang dapat diakses semua kalangan sebagai bentuk pelayanan yang adil yang adil dan merata termasuk bagi penyandang disabilitas netra.

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Uraikan bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini dipantau dan dievaluasi

Sistem pemantauan dan pengawasan pelaksanaan BREXIT dalam bentuk:

1. Penetapan dan penerapan Standar Operasional Prosedur BREXIT dimana didalamnya terdapat alur kerja dan ketentuan dalam menjalankan pelayanan;
2. Pelaporan pelayanan BREXIT yang terdiri dari laporan progress capaian pelaksanaan layanan dan stock opname pemakaian obat secara berkala bulanan dan tahunan yang dipergunakan sebagai bahan rapat internal. Hasil laporan dimaksud juga dikirimkan kepada Dinas Kesehatan yang dipergunakan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan layanan BREXIT;
3. Tindak lanjut hasil saran dan pengaduan pelayanan BREXIT melalui sarana *sms center*, folder pengaduan BREXIT dan keluhan langsung kepada petugas;
4. Monitoring Sarana dan Prasarana BREXIT secara berkala setiap bulan untuk memastikan ketersediaannya;
5. Rapat internal yang dilakukan secara berkala setiap bulan dengan melibatkan unsur pelaksana layanan dan pengambil kebijakan dalam rangka reviu kinerja yang dipergunakan sebagai bahan upaya perbaikan dan penyempurnaan pelayanan;
6. Koordinasi secara intensif dengan Dinas Kesehatan Kota Malang dalam hal pemantauan, pengembangan dan penyempurnaan pelaksanaan inovasi BREXIT;
7. Monitoring secara langsung yang dilakukan dan didampingi oleh narasumber 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 BREXIT dan peningkatan berkelanjutan.

KENDALA DAN SOLUSI

Uraikan masalah utama yang dihadapi selama pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini beserta cara penanggulangan dan penyelesaiannya

Berikut permasalahan dan solusi pemecahan layanan BREXIT dalam pelaksanaan inovasi, antara lain:

1. Dalam tahap awal implementasi BREXIT, seluruh komponen yang terdapat pada etiket obat diterjemahkan langsung dalam huruf Braille namun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan karena ukuran etiket menjadi sangat besar dan lebar sehingga tidak efisien. Solusi yang diambil adalah etiket hanya menampilkan aturan minum, frekuensi serta aturan lain yang harus tertera;

2. Implementasi tahap kedua, BREXIT hanya menampilkan aturan minum obat, frekuensi serta aturan tambahan lain, namun komponen tidak sesuai dengan standar kefarmasian. Terdapat tantangan untuk membuat BREXIT yang harus sesuai dengan standar kefarmasian etiket namun tetap memenuhi unsur efektif dan efisien untuk diimplementasikan. Solusi yang diambil adalah:

- Pembuatan form *template* BREXIT;
- Penyediaan nama penyandang disabilitas netra berdasarkan *data based* Puskesmas Janti dalam bentuk huruf Braille;
- Penyediaan tanggal, aturan minum obat, jenis sediaan, aturan sebelum/ sesudah makan, aturan habiskan/ kocok dahulu, serta nama obat serta indikasi dalam bentuk huruf Braille

Cara implementasi BREXIT adalah petugas kefarmasian menempelkan keseluruhan *item* yang wajib tercantum pada template etiket berdasarkan resep yang diberikan dokter pemeriksa. Solusi ini diambil untuk memadukan kebutuhan penjaminan mutu keamanan obat yang diberikan serta meminimalisir waktu dibutuhkan untuk menyiapkan obat;

3. Saat ini belum semua petugas pelaksana kefarmasian di Puskesmas Janti memiliki kemampuan untuk membaca huruf Braille secara detail sehingga pemberian etiket Braille memiliki resiko rawan tertukar. Solusi yang diambil dari permasalahan ini adalah pemberian warna kertas etiket yang berbeda pada setiap aturan minum dan pemberian tulisan tambahan (non Braille);

4. Pasien disabilitas netra yang masih belum mengenal Braille memiliki keterbatasan dalam membaca BREXIT. Solusi yang ditawarkan adalah pendampingan oleh teman sebaya, kerabat atau keluarga;

5. Saat ini, promosi keberadaan BREXIT masih kurang. Solusi yang ditawarkan adalah gerakan yang masif dan terus menerus dalam promosi menggunakan berbagai media baik melalui media sosial dan menggandeng PERTUNI.

MANFAAT

Uraikan dampak dari inovasi pelayanan publik ini, berikan beberapa pembuktian /data yang menunjukkan dampak/manfaat dari inovasi pelayanan publik ini

Manfaat utama dari adanya inovasi BREXIT ini antara lain :

1. Penyandang disabilitas netra:

- Kondisi sebelum penggunaan BREXIT, seluruh pasien penyandang disabilitas netra mutlak memerlukan pendamping pada saat minum obat karena pasien tidak bisa membaca etiket obat. Selain pendamping, penyandang disabilitas netra juga sangat mengandalkan ingatan untuk menandai cara minum obat. Apabila obat yang harus diminum hanya satu jenis, tentunya tidak akan ada kesulitan yang dialami oleh pasien penyandang disabilitas netra. Namun jika dihadapkan pada beberapa jenis obat yang harus diminum dengan aturan yang berbeda, maka pasien tersebut harus menandai dengan cara mereka sendiri. Hal ini tentunya akan meningkatkan risiko kesalahan minum obat yang akan berpengaruh pada efektifitas obat dan pasti akan berdampak langsung pada kesembuhan penyakit. Setelah adanya BREXIT pasien penyandang disabilitas dapat “melihat” etiket obat sehingga mengurangi ketergantungan terhadap pendamping oleh karena mereka mampu membaca etiket obat, memahami aturan minum obat dan menerapkan aturan minum obat secara mandiri. Selain itu risiko kesalahan minum obat akan menurun sehingg efektifitas pengobatan akan meningkat karena pasien tidak lagi mengadalkan kemampuan individu dalam menandai dan mengingat aturan minum obat;
- Kondisi sebelum penggunaan BREXIT, seluruh pasien dengan kondisi disabilitas netra tidak memiliki pengetahuan obat apa yang diminum dan atas inidikasi apa. Setelah adanya BREXIT pasien penyandang disabilitas netra memiliki akses penuh terhadap obat yang diminumnya atas indikasi penyakit yang dialami;
- Kondisi sebelum penggunaan BREXIT, hanya pasien disabilitas netra tertentu yang dapat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Janti. Hanya pasien yang menjadi siswa di UPT. Rehabilitasi Sosial Bina Netra Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur saja yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Janti karena ketersediaan guru pendamping. Setelah adanya BREXIT dan layanan ramah disabilitas netra, pelayanan kesehatan di Puskesmas Janti lebih tinggi aksesabilitasnya;
- Kondisi sebelum penggunaan BREXIT, penyandang disabilitas netra belum memiliki orientasi atau pengenalan terhadap layanan BREXIT, sehingga dengan adanya layanan ini penyandang disabilitas netra mampu beraktivitas secara lebih mandiri;

2. Masyarakat:

- Penelitian maupun kajian sebelumnya hanya fokus pada layanan Puskesmas, sehingga dengan adanya BREXIT ini memberikan manfaat dalam bentuk media baru bagi kegiatan penelitian, studi banding program dan kajian ilmiah bagi para kalangan akademisi dan puskesmas lain dalam rangka meningkatkan kualitas bagi penyandang disabilitas netra;
- Pengguna layanan Puskesmas Janti sangat beragam termasuk penyandang disabilitas. Dengan adanya BREXIT, pengguna layanan di-edukasi bahwa terdapat penyandang disabilitas netra yang berada di tengah masyarakat yang harus mendapatkan hak setara dengan masyarakat pada umumnya dalam seluruh aspek kehidupan termasuk salah satunya akes mendapatkan pelayanan kesehatan;
- Sarana penunjang sebagai upaya meningkatkan akses di Puskesmas Janti yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan public dapat menjadi media edukasi bagi masyarakat tentang fasilitas ramah disabilitas netra. Edukasi kepada masyarakat pengguna layanan merupakan langkah awal untuk membuka pintu empati dan peduli terhadap penyandang disabilitas netra. Sehingga masyarakat dapat

menjadi agen perubahan terhadap adanya penyediaan sarana umum ramah disabilitas netra di Kota Malang.
- BREXIT melengkapi keberagaman layanan puskesmas yang diberikan kepada masyarakat Kota Malang dan sekitarnya.

3. Petugas:

- Sebelumnya seluruh petugas di Puskesmas Janti Kota Malang belum pernah berinteraksi langsung dengan penyandang disabilitas netra, sehingga pada saat dalam keadaan harus melayani pasien disabilitas netra tersebut mengalami kesulitan, kesulitan dalam hal memberikan pelayanan yang dapat dipahami penyandang disabilitas netra. Kondisi saat ini dengan adanya BREXIT petugas memiliki kemampuan dan ketrampilan serta mendapatkan kesempatan yang lebih luas dalam berinteraksi, menumbuhkan empati dan kepedulian terhadap penyandang disabilitas netra melalui pelaksanaan layanan kesehatan ramah disabilitas netra;
- Sebelumnya petugas belum bisa memberikan layanan kepada pasien penyandang disabilitas netra. Layanan BREXIT memberikan kemudahan pada petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ramah disabilitas netra karena telah didukung dengan dimilikinya kemampuan layanan disabilitas netra serta kelengkapan infrastruktur pendukung;
- Peningkatan kompetensi, pengetahuan, ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan ramah disabilitas sesuai dengan ilmu yang dimiliki dari pelatihan pelayanan ramah disabilitas yang telah diikuti.

4. Pengambil Kebijakan (Kepala Dinas, Pemerintah Daerah dan DPRD):

- Perencanaan untuk pengembangan, pemeliharaan dan operasional peralatan pendukung BREXIT lebih mudah karena terfokus dan lebih jelas dalam penggunaannya;
- Memberikan peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih luas kepada seluruh segmen masyarakat;
- Mewujudkan pelayanan kesehatan yang adil bagi masyarakat secara keseluruhan sehingga dapat mencapai cita-cita pemerataan askes kesehatan bagi semua;
- Memberikan kemudahan dalam pengambilan kebijakan dan keputusan khususnya dalam pelayanan penyandang disabilitas; dan
- Meningkatnya ragam segmentasi kunjungan puskesmas.

SEBELUM DAN SESUDAH

Uraikan perbedaan sebelum dan sesudah inovasi pelayanan publik ini dilakukan

Puskesmas Janti Kota Malang melalui BREXIT berusaha memberikan layanan prima demi terwujudnya puskesmas yang ramah disabilitas netra.

Perubahan yang nampak dengan adanya inovasi ini antara lain :

No	Kondisi Sebelum	Kondisi Sesudah
1.	Sebelumnya, segmen pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Janti hanya sebatas pasien yang dapat memvisualisasikan etiket obat. Rata rata 150 pasien per hari.	Setelah penerapan BREXIT maka segmen pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Janti bervariasi dan dapat diakses pula oleh pasien penyandang disabilitas netra. Rata rata 150 pasien per hari (pengunjung disabilitas netra rata rata perminggu 10 orang)
2.	Sebelumnya, tidak ada fasilitas untuk disabilitas netra. Puskesmas Janti belum ramah disabilitas netra.	Setelah implementasi BREXIT maka sarana prasarana telah disesuaikan dengan kebutuhan layanan bagi penyandang disabilitas netra yaitu: 1. Adanya *guiding block* pada akses pintu masuk sampai dengan teras Puskesmas Janti. Hal ini bermanfaat untuk memvisualisasikan jalur yang dapat dilalui oleh pasien penyandang disabilitas netra; 2. Adanya karpet jalur disabilitas netra pada akses dalam gedung Puskesmas Janti. Pemilihan penggunaan karpet di dalam gedung puskesmas berdasarkan pada perbedaan tekstur antara keramik dan karpet sebagai penanda jalur bagi penyandang disabilitas netra. Hal ini bermanfaat untuk memvisualisasikan jalur yang dapat dilalui oleh pasien penyandang disabilitas netra di dalam gedung puskesmas mulai dari ruang pendaftaran sampai dengan ruang farmasi; 3. Adanya papan nama ruang dalam huruf Braille yang digunakan untuk memberikan informasi kepada pasien penyandang disabilitas netra tentang identitas ruangan pelayanan;
3.	Etiket obat bagi pasien sebelumnya tidak terdapat pembeda antara pasien non penyandang disabilitas dengan pasien penyandang disabilitas netra	Adanya etiket obat yang dicetak dalam huruf non braille serta huruf braille. Tulisan non braille diperuntukkan bagi petugas kefarmasian sedangkan huruf Braille diperuntukkan bagi penyandang disabilitas netra. Pencetakan 2 (dua) jenis huruf ini bertujuan untuk menghindakan dari risiko terjadinya kejadian tidak diinginkan (KTD) dalam proses penyiapan obat serta pemberian komunikasi, informasi serta edukasi (KIE) pada pasien pada saat serah terima obat.

4.	Sebelumnya, petugas tidak memiliki *skill* dalam melayani pasien disabilitas netra	Setelah implementasi BREXIT seluruh petugas Puskesmas Janti terpapar dengan pelayanan yang ramah disabilitas netra. Petugas yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien disabilitas netra memiliki kompetensi khusus agar dapat melaksanakan komunikasi efektif sehingga tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai.
5.	Sebelumnya, pasien penyandang disabilitas netra memiliki ketergantungan tinggi terhadap pendamping untuk dapat mengakses pelayanan kesehatan.	Setelah implementasi BREXIT, pemberdayaan kepada pasien penyandang disabilitas netra dapat ditingkatkan sehingga dapat mencetak pasien disabilitas netra yang lebih berdaya dan mandiri. Pada awal implementasi, pasien disabilitas netra membutuhkan orientasi untuk dapat membiasakan perubahan yang ada. Namun berikutnya, perilaku mandiri dalam mengakses pelayanan kesehatan dapat terwujud.
6.	Sebelumnya, untuk menandai jenis obat berdasarkan aturan minumnya tergantung pada kemampuan individu pasien dan pendamping. Pasien disabilitas netra menandai aturan minum obat dengan cara melipat, merobek bungkus obat atau meletakkan di saku yang berbeda untuk setiap obat yang memiliki aturan berbeda.	Setelah implementasi brexit, pasien penyandang disabilitas netra memiliki alat bantu untuk mengenali aturan minum obat untuk tiap jenis obat. Mereka tidak harus mengandalkan kemampuan personal untuk mengingat detail aturan obat sehingga risiko lupa dapat diminimalisir.

GALERI SEBELUM DAN SESUDAH

Sebelum **Sesudah**

KESELARASAN

Apa saja dari kegiatan inovasi tersebut yang sejalan dengan satu atau lebih dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan? Jelaskan kegiatan inovasi tersebut selaras dengan pencapaian salah satu atau lebih Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Dalam rangka memenuhi komitmen Pemerintah tentang pelaksanaan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) dan pencapaian sasaran nasional sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, Puskesmas Janti melalui inovasi **BREXIT (Braille E-ticketing Extraordinary Information)** telah selaras dan mendukung Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional.

Indikator tujuan global mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses terhadap pelayanan kesehatan dasar yang baik, dan akses terhadap obat- obatan dan vaksin dasar yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau bagi semua orang. Sesuai dengan Sasaran Nasional yaitu menurunnya *unmeet need* pelayanan kesehatan pada tahun 2019 menjadi 9,91%.

Unsur keselarasan pada inovasi BREXIT yang dikembangkan oleh Puskesmas Janti merupakan pengembangan sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan yang adil dan merata kepada seluruh segmentasi masyarakat termasuk pasien dengan disabilitas netra. Pasien disabilitas netra mendapatkan pelayanan kesehatan yang ramah disabilitas disertai dengan sarana pendukung untuk mempermudah aksesibilitas.

Mewujudkan masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat merupakan cita-cita yang ingin diraih oleh Puskesmas Janti melalui berbagai upaya termasuk salah satunya adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama. Cita-cita ini dapat tercapai apabila terdapat kesempatan yang sama bagi seluruh masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan di puskesmas termasuk penyandang disabilitas netra yang dapat diwujudkan dengan implementasi BREXIT. BREXIT telah menjamin akses pada pasien disabilitas netra dengan tetap menjaga mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan yang bukan hanya didalam gedung tetapi sampai pada peningkatan kemandirian pasien disabilitas netra.

Melalui inovasi BREXIT, Puskesmas Janti telah mampu menunjang terwujudnya pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*).

PEMBELAJARAN

Uraikan pengalaman umum yang diperoleh dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, pembelajarannya, dan rekomendasi untuk masa depan

Pembelajaran yang dapat dipetik dari inovasi ini antara lain:

1. Bahwa penyandang disabilitas mempunyai kedudukan hukum, hak dan kewajiban yang sama sebagai warga negara Indonesia dan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari warga Negara Indonesia untuk hidup maju dan berkembang secara adil dan bermartabat dalam aksesibilitas pelayanan publik di segala bidang termasuk urusan pelayanan kesehatan;
2. Bahwa disabilitas netra memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi;
3. Bahwa dengan adanya layanan BREXIT, petugas puskesmas memiliki dan dapat merasakan apa yang dirasakan oleh disabilitas netra. Hal ini karena petugas puskesmas mendapatkan pelatihan tentang pelayanan terhadap penyandang disabilitas. Hal tersebut menimbulkan tumbuhnya empati terhadap keadaan yang penyandang disabilitas rasakan sehingga dengan empati tersebut akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan;
4. Bahwa dengan adanya pelayanan kesehatan khususnya dalam bidang kefarmasian, masyarakat memandang positif perbedaan dengan memunculkan dorongan/ motivasi untuk mempelajari perbedaan tersebut dan mencari sisi-sisi universalnya guna memperoleh manfaat yang menunjang hidup/cita-citanya;
5. Bahwa pelayanan yang kreatif dan inovatif serta dikolaborasikan dengan peran serta masyarakat dan stake holder terkait sangat berguna dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan inovasi BREXIT. Tahapan ini juga berfungsi sebagai media promotif dalam upaya mengenalkan kepada masyarakat bahwa puskesmas adalah fasilitas kesehatan terdepan milik masyarakat dengan citra positif dimana pelayanannya dapat merangkul secara adil dan merata pada semua segmen masyarakat;
6. Bahwa implementasi dari hal tersebut salah satunya adalah pemenuhan sarana prasarana bagi saudara kita yang berkebutuhan khusus. Kehadiran BREXIT diharapkan sebagai inspirasi terhadap bentuk-bentuk kepedulian lain dari masyarakat maupun pemerintah atas keberadaan penyandang disabilitas tersebut; dan
7. Bahwa keberadaan BREXIT terbukti berguna tidak hanya bagi penyandang disabilitas saja, tetapi juga berguna bagi masyarakat pada umumnya khususnya sebagai sarana pembelajaran dan kajian ilmiah.

KELANJUTAN DAN REPLIKASI

Uraikan bagaimana inovasi pelayanan publik ini sedang dilanjutkan, jelaskan apakah inovasi ini sedang direplikasi (transfer of knowledge) atau didiseminasi untuk seluruh pelayanan publik di tingkat instansi, daerah, nasional dan/atau internasional, dan jelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik ini dapat direplikasi

Dalam proses berjalannya waktu, implementasi BREXIT mendapat apresiasi dari pengguna disabilitas netra. Hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya kunjungan pasien penyandang disabilitas netra di Puskesmas Janti. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan dengan metode wawancara, seluruh pengguna BREXIT menginginkan inovasi ini perlu dilanjutkan karena manfaat yang dihasilkan serta adanya peningkatan kemandirian. Beberapa tahapan yang telah dilakukan untuk memastikan keberadaan BREXIT tetap berkelanjutan antara lain:

1. Segi peraturan, melalui Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas dan Keputusan Kepala Puskesmas Janti Kota Malang Nomor:188.451/758/35.73.302.04/2016 Tanggal 20 Desember 2016 tentang Pelayanan Kefarmasian dengan Etiket Braille (BREXIT);
2. Segi keuangan, alokasi anggaran yang diperlukan pada implementasi BREXIT didukung sepenuhnya oleh anggaran Operasional Puskesmas Janti melalui Dinas Kesehatan Kota Malang. Anggaran yang dikeluarkan untuk pemenuhan bahan baku yaitu kertas, sedangkan cetak etiket dalam huruf braille mendapat bantuan dari UPT. Rehabilitasi Sosial Bina Netra Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Implementasi BREXIT ini memiliki manfaat yang jauh lebih besar jika dibandingkan dengan anggaran operasional yang dibutuhkan;
3. Segi sosial, kontinuitas kerjasama dengan pihak-pihak pembimbing dan pendukung layanan BREXIT. Dalam pembuatan dan implementasi BREXIT, Puskesmas Janti bekerja sama dengan UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dan Persatuan Tuna Netra Indonesia. Pada tahapan pengembangan inovasi ini, Puskesmas Janti akan menjalin kerjasama dengan percetakan khusus untuk huruf braille agar BREXIT mampu menjawab semua kebutuhan penyandang disabilitas netra khususnya dalam bidang pelayanan kefarmasian;
4. Adanya kontribusi pihak akademisi yang mempelajari BREXIT. Mahasiswa yang melakukan penelitian akan membuat kajian secara akademik sehingga akan mampu memberi masukan tentang BREXIT. Kajian yang dilakukan dan publikasi pada pihak akademisi juga akan mengenalkan BREXIT secara luas.

Replikasi BREXIT

Puskesmas khususnya di Kota Malang dan Dinas Kesehatan Kota Malang telah menyaksikan langsung implementasi BREXIT di Puskesmas Janti. Dengan berbagi ilmu dan informasi sebagai upaya untuk lebih meningkatkan upaya pelayanan kepada penyandang disabilitas netra, sejumlah 15 puskesmas mengadopsi design BREXIT untuk kaji banding dan diaplikasikan pada layanan kesehatan. Keberadaan BREXIT khususnya penggunaan etiket dalam huruf braille di Puskesmas Janti telah diketahui khalayak secara luas dengan diulasnya layanan ini pada Majalah Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Dengan adanya komitmen yang kuat akan menentukan keberhasilan penerapan di daerah masing-masing.