

PELAKSANAAN INOVASI LAYANAN POJOK BRAILLE (LAPO BRA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

Florentina Nduet

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi
Email: florentinanduet909@gmail.com

Abstrak: *The Office of the Public Library and Regional Archives of Malang City in order to improve public services which launched a service called the Braille Corner Service (Lapo Bra), which is intended for blind persons with disabilities where they can enjoy the same services as the general public. The purpose of this study was to learn how to implement "Braille Corner Services" in improving public services and to find out the supporting and inhibiting factors for the implementation of "Braille Corner Services" in improving public services in the Public Library and Archives of Malang City. This study used qualitative research methods. Data sources used primary and secondary data. Data collection is done through observation, interviews, and documentation. The technique of determining informants using purposive sampling. The technique of analyzing the data collected, presentation data, and conclusions collected. "Braille Corner Service" The Office of the Public Library and Regional Archives of Malang City has helped well to support the information needs of net users and to help enjoy the same services as the general public and improve community services, this is proven by using 6 (six) standard points according to public services mahmudi 2010. With the Braille Corner Service that can improve the quality of life of blind disabilities through information technology, foster the creation of reading interests, and foster self-confidence for net disabilities.*

Keywords: *Innovation, Public Services, Braille Corner Services*

Abstrak: Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik meluncurkan sebuah inovasi yang bernama Layanan Pojok Braille (Lapo Bra) yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas netra dimana mereka dapat menikmati layanan yang sama dengan masyarakat umum. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan “Layanan Pojok Braille” dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi “Layanan Pojok Braille” dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan “Layanan Pojok Braille” Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sudah berjalan dengan baik dalam membantu menunjang kebutuhan informasi dari pemustaka netra serta membantu menikmati pelayanan yang sama dengan masyarakat umum dan meningkatkan pelayanan publik, hal ini dibuktikan dengan menggunakan 6 (enam) pokok standar pelayanan publik menurut Mahmudi 2010. Dengan adanya Layanan Pojok Braille dapat meningkatkan kualitas hidup disabilitas netra melalui pemanfaatan teknologi informasi, menumbuhkan kembangkan minat baca, serta menumbuhkan rasa percaya diri bagi disabilitas netra.

Kata kunci : Inovasi; Pelayanan Publik; Layanan Pojok Braille

PENDAHULUAN

perkembangan zaman yang semakin maju membuat masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Salah satunya dengan berkunjung ke Perpustakaan. . Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang utama dan penting serta dapat digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Termasuk pemenuhan kebutuhan informasi bagi penyandang disabilitas netra. Pada tahun 2015 Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang meluncurkan sebuah inovasi dalam bentuk untuk meningkatkan pelayanan publik yang bernama Layana pojok *Braille* yang diperuntukan penyandang disabilitas netra dalam memenuhi kebutuhan akan informasi dan literatur dari penyandang disabilitas netra. 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 perpustakaan tersedia buku *Braille* yang dapat memenuhi kebutuhan literatur disabilitas netra, tetapi ketersediaannya tidak mudah didapat. Proses alih media sangat sulit karena sarannya mahal. 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.

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 perpustakaan tersedia buku *Braille* yang dapat memenuhi kebutuhan literatur disabilitas netra, tetapi ketersediaannya tidak mudah didapat. Proses alih media sangat sulit karena sarannya mahal. 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..

Mimimnya sosialisai terkait informasi dengan adanya inovasi ini menjadi masalah yang serius dalam mendukung terlaksanaannya inovasi layananan pojok *braille* dikarenakan belum menjangkau secara keseluruhan masyarakat umum netra untuk menikmati layanan ini, hal ini dikarenakan kesadaran masyarakat normal/ kepedulian masyarakat normal masih rendah.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi Layanan Pojok *Braille* dalam meningkatkan pelayanan publik? dan Apasaja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi Lapo Bra?. Manfaat penelitian sebagai sumbangan masukan dan pemikiran bagi Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dalam kinerjanya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengacu dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana menurut (Sugiyono (2014: 1-2) mengatakan bahwa metedo penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen). Fokus penelitan ada

2 (dua) yaitu bagaimana pelaksanaan inovasi Layanan Pojok *Braille* (Lapo Bra) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dan apasaja faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan inovasi Layanan Pojok *Braille* (Lapo Bra) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi peneliti sendiri, pendoman wawancara, dan catatan lapangan. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data meliputi menurut sugiyono (2011: 247) ada tiga, yaitu :Reduksi data, Penyajian data, *Verification/* kesimpulan.

Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi teknik. Menurut Sugiyono (2011: 270), “keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility, transferability, dependability, dan confirmability*”. Untuk menguji keabsahan data hasil penelitian, peneliti menggunakan triangulasi teknik. Menurut Sugiyono (2011: 247) triangulasi teknik untuk menguji kredibiliti data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi”.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Inovasi Lapo Bra

a. Prosedur pelayanan

Tabel 1.1. Standar Prosedur Pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	Langsung mendatangi petugas di tempat layanan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke lokasi layanan dan memberitahu petugas layanan yang ada di tempat; 2. Petugas layanan akan menyiapkan sarana layanan; 3. Pemohon dipersilakan menggunakan layanan yang disediakan; 4. Petugas mendampingi, 5. Petugas akan siap melayani untuk observasi lokasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Senin – Jum’at 09:00 – 19:00 Sabtu – Minggu 10:00 – 15:00
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Koleksi Buku Braille dan Otomasi koleksi disabilitas netra
6.	Penanganan Pengaduan, dan Saran	1. Melalui mailbox alamat digilib.malangkota.go.id ; 2. Melalui Petugas Pengaduan.

Sumber : Mahmudi 2010

Menurut Mahmudi (2010 :223) prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Layanan Pojok *Braille* (lapo Bra) Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang pada saat pelayanan dilokasi bagi penyandang disabilitas sudah sesuai dengan prosedur pelayanan. Menurut hasil wawancara dari pengawai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dan wawancara dengan penyandang disabilitas serta pendamping tunanetra UPT RSCN-Janti Kota Malang, informasi yang mereka berikan sudah cukup jelas baik itu tata cara maupun persyaratan yang harus dilengkapi sebelum menggunakan layanan Pojok *Braille* bagi pemustaka netra sehingga dapat mempermudah proses pelayanan dan ada sosialisasi yang diadakan terkait dengan persyaratan untuk menggunakan layanan ini serta jadwal kunjungan dari penyandang disabilitas netra. Dengan adanya prosedur yang jelas yang diberikan kepada pendamping Disabilitas Netra dapat mendukung pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi Peneliti dilapangan bahwa terkait prosedur pelayanan tidak terlalu ribet dan memakan waktu yang lama karena layanan ini bersifat langsung pakai dan bersifat tertutup artinya harus di dampingi petugas. Prosedur pelayanan yang ada dalam pelayanan ini sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

b. Waktu pelayanan

Menurut Mahmudi (2010 : 223) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian pelayanan Layanan Pojok *Braille* (lapo Bra) dari permohonan menggunakan Layanan Pojok *Braille* oleh anggota disabilitas netra hanya membutuhkan waktu 2 menit, menyampaikan kepada petugas terkait ada permintaan layanan pojok *braille* oleh staf hanya membutuhkan waktu 2 menit, dan menyiapkan perlengkapan diruang Layanan Pojok *Braille* oleh petugas hanya 5-10 menit, hingga pemanfaatan layanan *braille* yaitu mengisi buku pengunjung hanya 5 menit. Untuk menggunakan Layanan Pojok *Braille* tidak dibatasi dan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dan jam buka perpustakaan Umum disesuaikan dengan jam buka perpustakaan pada umumnya.

Berdasarkan hasil observasi Peneliti dilapangan terkait waktu pelayanan bahwa waktu pelayanan mulai dari pemohon sampai dilokasi sampai menggunakan layanan tidak membutuhkan waktu yang lama dan dalam menggunakan layanan ini tidak dibatasi waktu. Untuk pemustaka netra dari UPT RSCN-Janti Kota Malang sudah terjadwal yaitu hari Selasa dan Rabu.

c. Biaya pelayanan

Menurut Mahmudi (2010 : 223) Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Pelayanan dalam menggunakan Layanan Pojok *Braille* (lapo Bra) tidak dipungut biaya. Berkenaan dengan biaya pelayanan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang menunjukan bahwa pihak instansi penyelenggara telah lebih baik lagi memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas netra dengan menerapkan sistem pelayanan secara Cuma-Cuma tanpa memungut biaya sepeserpun dari penyandang disabilitas (gratis).

Pada layanan pojok *braille* tidak dipungut biaya/ gratis dan semua biaya dianggarkan oleh pemerintah kota Malang sesuai Keputusan Kepala Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang Nomor : 027 / 056 / 35.73.502/2015 mengenai inovasi Layanan Pojok *Braille* yang terus berkembang setiap tahunnya. Berdasarkan hasil observasi Peneliti dilapangan terkait biaya pelayanan bahwa pelayanan ini sama sekali tidak dipungut biaya atau gratis.

d. Produk pelayanan

Menurut Mahmudi (2010 : 223) Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk produk pelayanan disini Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang bukan menghasilkan sebuah produk melainkan sebagai penyedia atau penyaji terkait dengan kebutuhan akan informasi. Menurut Menurut Yusuf (1991 :44) perpustakaan merupakan sebuah organisasi yang menawarkan jasa bukan produk. Perpustakaan harus melayani penggunaannya dalam menyalurkan jasanya. Dalam perpustakaan hal yang utama kualitas sebuah perpustakaan dilihat dari layanan terhadap pengguna sebagai penikmat jasa perpustakaan.

Produk pelayanan yang disediakan di Layanan Pojok *Braille* (Lapo Bra) ini adalah buku *braille* dan koleksi *braille* dalam memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas netra. Dari hasil wawancara dengan penyandang disabilitas netra sebagai pengguna layanan bahwa mereka sangat senang dengan produk pelayanan yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang karena memberikan manfaat lebih kepada mereka dibidang literatur dan pendidikan serta memenuhi kebutuhan informasi mereka. Selain itu dengan adanya inovasi ini membantu mereka berbaur dengan pemustaka umum dalam menikmati pelayanan publik yang

Berdasarkan hasil observasi Peneliti dilapangan bahwa produk pelayanan dalam layanan ini adalah produk saja artinya Perpustakaan Umum hanya sebagai penyaji atau pematari saja dan tidak membuat produk.

e. Sarana dan prasarana

Menurut Mahmudi (2010 : 223) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik pada sarana dan prasarana haruslah memadai dalam rangka memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas netra sebagai penerima pelayanan . Terdapat beberapa fasilitas yang ada pada layanan pojok *braille* tersebut seperti ruangan, buku *braille*, komputer *braille*, *scanner*, *talking book player*, *talking book*, aksesibilitas Tuna Netra, alat tulis netra dan jaringan internet gratis dan mobil antar jemput penyandang disabilitas netra. Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada layanan pojok *braille* Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sudah cukup memadai.

Berdasarkan hasil observasi Peneliti di lapangan bahwa sarana dan prasarana dalam layanan ini sudah memadai ini didukung juga dari hasil wawancara dengan informan Tunanetra sebagai penerima layanan.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Menurut Mahmudi (2010 :223) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan. Berdasarkan Slogan Profesionalisme Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yaitu "Senyum, Sapa, Sigap, Simpatik dan Empati" para petugas sangat menghormati pemustaka netra dan selalu merespon jika ada kekurangan dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya etika layanan yang dibuat oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang para petugas menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang ada. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat bahwa, respon masyarakat sangat positif mengenai sikap dan perilaku dari para petugas yang ramah dan merespon kekurangan kejelasan dalam menikmati layanan ini.

Dalam Inovasi Layanan Pojok *Braille* (Lapo Bra) pegawai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang sudah mengikuti pelatihan dan *workshop* mengenai SDM dalam melayani para pemustaka netra, sehingga mereka memiliki wawasan untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan.

Berdasarkan hasil observasi Peneliti dilapangan bahwa kompetensi petugas sudah mengikuti pelatihan atau *workshop* untuk melayani pemustaka netra serta sikap dan perilaku yang selalu merespon dan *welcome* terhadap pemustaka netra.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi

a. Faktor pendukung internal

- SDM Petugas

Faktor pendukung terlaksananya inovasi Layanan Pojok *Braille* adalah Sumber Daya Petugas yang sudah mengikuti pelatihan dan *workshop* mengenai pelayanan terhadap pemustaka netra.

- Sarana dan prasarana

Yang mendukung pelayanan kami setiap hari adalah sarana dan prasara yang sudah memadai antara lain : ruangan yang disatukan dengan pemustaka normal, mobil untuk antar-jemput penyandang disabilitas, komputer, buku *braille*, *scanner*, *talking book palyer*, *talking book*, jaringan wi-fi, sampai dengan aksesibilitas penyandang disabilitas netra sudah sangat membantu pemustaka netra.

b. Faktor pendukung eksternal

Faktor eksternal yang mendukung terlaksananya inovasi ini adalah media massa yang mebantu menyebarkan informasi terkait adanya inovasi ini. Penyebaran informasi ini disampaikan lewat *website* : <http://www.merdeka.com/peristiwa/Braille-corner-fasilitas-diperpus-kota-malang-untuk-tuna-netra.html>

c. Faktor penghambat internal

- SDM yang tidak menetap

Faktor penghambat dalam inovasi ini adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dari Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang tidak menetap. Ketika ada petugas baru yang masuk belum diberikan pelatihan khusus dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka netra.

- Informasi yang belum tersampaikan

informasi yang sulit tersampaikan kepada masyarakat umum netra menjadi kendala dalam melaksanakan inovasi ini. Yang sering berkunjung ke Dinas Perpustakaan Umum Kota Malang hanya penyandang disabilitas netra yang ada di yayasan saja tetapi belum menjangkau secara luas masyarakat umum netra yang dirawat oleh keluarga sendiri. Dinas Perpustakaan Umum Kota Malang juga belum memiliki data yang spesifik terkait keberadaan dari penyandang disabilitas netra yang diluar yayasan.

d. Faktor penghambat Eksetrnal

Faktor penghambat eksternal yang dalam pelaksanaan inovasi ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat normal untuk menyampaikan informasi kepada penyandang disabilitas terkait adanya inovasi Layanan Pojok *Braille* yang dapat membantu mereka memenuhi kebutuha informasinya.

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Pojok *Braille* (Lapo Bra) sudah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada, mulai dari prosedur pelayanan yang sudah dibakukan bagi penerima dan pemberi pelayanan, waktu pelayanan yang tidak lama, serta biaya yang gratis dalam

menikmati Layanan Pojok *Braille*. Produk layanan ini sangat membantu memberikan kemudahan kepada penyandang disabilitas netra dalam memenuhi kebutuhan dibidang literatur dan pendidikan, selain itu layanan ini bertujuan untuk mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri dan tanpa diskriminasi. Dengan adanya Layanan Pojok *Braille* (Lapo Bra) dinilai menjadi pelayanan yang unik dan kreatif yang dapat merubah paradigma masyarakat atau pandangan masyarakat bahwa masyarakat yang berkebutuhan khusus tidak semuanya diberlakukan secara khusus, tetapi mereka yang memiliki keterbatasan fisik bisa menikmati pelayanan publik yang setara dan merata. Selain itu sarana prasarana yang memadai mendukung pelaksanaan inovasi Layanan Pojok *Braille* dan kompetensi petugas SDM yang sudah mengikuti pelatihan serta perilaku dari para petugas yang ramah dan sopan. Terkait dengan masalah yang kurang menjangkau masyarakat netra secara luas pihak perpustakaan umum akan melakukan sosialisasi secara besar-besaran ketika sarana dan prasarannya sudah diperbaiki dan bisa dikatakan ramah disabilitas serta akan mendata secara spesifikasi tentang keberadaan dari penyandang disabilitas netra.

2. Pelaksanaan Layanan Pojok *Braille* (lapo Bra) ini pun tidak terlepas dari suatu kendala atau faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Inovasi Layanan Pojok *Braille* yaitu faktor internal SDM yang tidak menetap, informasi terkait adanya inovasi ini sehingga belum menjangkau masyarakat netra secara luas hanya yang ada di yayasan saja yang menikmati layanan ini dan terikat kerjasama, sedangkan faktor eksternal yaitu kurangnya kesadaran masyarakat normal untuk memberitahukan terkait adanya Inovasi Layanan Pojok *Braille*. Serta faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi ini antara lain SDM yang berkompeten, sarana dan prasarana, media masa yang membantu menyebarkan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN,
- Moleong, J. Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: ALFABETA
- Mulyadi, Deddy. M.Si, dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta
- M. Zaenal, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Aziz, Safrudin. 2014. *Perpustakaan Ramah Difabel*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan & Buku*. Yogyakarta: AR-RUZZMEDIA.
- Makmur, 2015. *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Yusup, Pawit M. 2015. *Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi*. Bandung : Binacipta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Hak-hak Penyandang Disabilitas
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat
- Anonymous. 2015. Inovasi Perpustakaan Umum dan Arsip Peduli Disabilitas Kota Malang. Diakses dari <https://malangtoday.net/malang-raja/kota-malang/peduli-disabilitas>. (tanggal 12 Oktober 2018)
- Mulia, Fitri. tt . “Peran Pustakawan Dalam Mendesain Perpustakaan Bagi Penyandang Cacat.” Diakses dari <http://fitri-m-a-fisip.web.unair.ac.id>. (pada tanggal 15 Oktober 2018)

- Fauzi Moh Rizqi , 2016. *Jurnal Efektivitas Perda kota Malang nomor 2 tahun 2014 tentang perlindungan dan pemberdayaan disabilitas terhadap fasilitas transportasi publik bagi difabel kota malang* : Universitas Muhamamdiyah Malang
- Anggraeny Cindy, 2013. *Jurnal Inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas Jagir Kota Surabaya* : Universitas Airlangga Surabaya