

INOVASI LAYANAN DRIVE-THRU PERPUSTAKAAN UNTUK MENINGKATKAN BUDAYA LITERASI

(STUDI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR)

Anton Wahyu Putra

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

anton.17040674075@mhs.unesa.ac.id

Fitrotun Niswah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

fitrotunniswah@unesa.ac.id

ABSTRAK

Inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan merupakan sebuah layanan yang diciptakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Inovasi layanan *drive-thru* ini berbentuk tempat / loket untuk melayani kebutuhan pemustaka tanpa harus turun dari kendaraan. Inovasi ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada pemustaka dengan harapan dapat meningkatkan budaya literasi.. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Fokus penelitian ini adalah Kriteria Inovasi menurut PermenPANRB nomor 3 Tahun 2018 meliputi 5 variabel terdiri atas Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Dapat direplikasi, dan Berkelanjutan. Jenis penelitian ini adalah jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemaparan dan penarikan kesimpulan. Untuk hasil penelitian menunjukkan inovasi layanan *drive-thru* memiliki kelebihan dan kekurangan. Pada kriteria kebaruan menunjukkan inovasi *drive-thru* merupakan suatu penemuan baru serta menawarkan cara baru dalam melayani pemustaka melalui loket. Untuk kriteria efektif tujuan dari diciptakannya *drive-thru* adalah untuk memudahkan pemustaka sudah memenuhi, tetapi untuk meningkatkan budaya literasi belum tercapai. Untuk kriteria bermanfaat sudah dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan bagi dinas yang menerapkannya. Pada dapat direplikasi inovasi ini dapat menjadi contoh/rujukan karena sudah ada instansi yang menduplikasinya, lalu kriteria terakhir keberlanjutan untuk kedepan inovasi ini akan tetap dipertahankan karena mendapat dukungan dari berbagai stakeholder. Saran yang dapat diberikan adalah lebih menggalakan sosialisasi agar *drive-thru* ini bisa berkembang dan dimanfaatkan oleh lebih banyak orang.

Kata kunci : Inovasi Layanan, Drive Thru Perpustakaan, Budaya Literasi

ABSTRACT

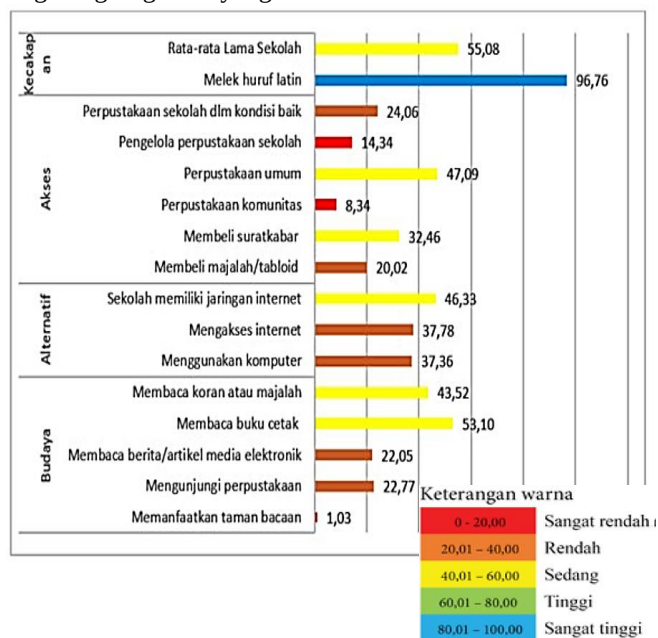
The library's drive-thru service innovation is a service created by the Library and Archives Office of East Java Province. This drive-thru service innovation is in the form of a counter to serve the needs of visitors without having to get off the vehicle. This innovation aims to facilitate service to users in the hope that it can improve literacy culture. The purpose of this study is to describe the drive-thru service innovation in the Department of Library and Archives of East Java Province. The focus of this research is the Innovation Criteria according to PermenPANRB number 3 of 2018 covering 5 variables consisting of novelty, effectiveness, benefits, replicability, and sustainability.. This type of research is a descriptive type with a qualitative approach. For data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used was data collection, data reduction, data presentation, presentation and conclusion drawing. The research results show that drive-thru service innovation has advantages and disadvantages. The novelty criterion indicates that drive-thru innovation is a new invention and offers a new way of serving visitors through the counter. . For the effective criteria, the purpose of creating a drive-thru is to make it easier for users to fulfill it, but to improve literacy culture has not been achieved. For useful criteria, it can provide benefits for the community and for the agencies that implement them. If this innovation can be replicated, it can be used as an example / reference because there are already several agencies that duplicate it. Then the last criteria for sustainability for the future of this innovation will be maintained because it has the support of various stakeholders. The advice that can be given is to promote more socialization so that this drive-thru can develop and be used by more people.

Keywords : Service Innovation, Drive Thru Library, Literacy Culture

PENDAHULUAN

Kualitas sebuah bangsa ditentukan oleh kecerdasan dan pengetahuannya. kecerdasan dan pengetahuan ini dilihat dari seberapa banyak ilmu pengetahuan yang diakses setiap saat oleh para penduduknya. Semakin banyak penduduk suatu wilayah yang bersemangat dalam mencari dan meningkatkan ilmu pengetahuan, maka akan semakin tinggi juga nilai peradabannya.

Namun cerminan yang terjadi di negara Indonesia berdasarkan data yang ada, aktivitas masyarakat dalam mencari ilmu dan meningkatkan pengetahuan masih tergolong tingkatan yang rendah.



Gambar 1. Aktivitas Literasi Nasional 2019

Sumber : Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 2019

Berdasarkan data diatas Aktivitas literasi tingkat nasional di seluruh Indonesia masih berada pada dengan rata-rata dibawah 60% yang artinya masih tergolong pada tingkatan yang rendah . Hal ini kemudian membuat Pemerintah mencari cara untuk meningkatkan indeks aktivitas literasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh Pemerintah untuk meningkatkan aktivitas literasi adalah melalui perpustakaan. Perpustakaan sejatinya dapat menjadi gerbang terdepan untuk meningkatkan budaya literasi (Susanti, 2018). Keberadaan perpustakaan mendorong terwujudnya cita-cita bangsa yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Cita cita secara tidak langsung menjelaskan bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan pengetahuan dan informasi yang dapat memperkaya wawasannya untuk meningkatkan pembangunan manusia(Azizah, 2019).

Sehubungan dengan hal itu,. dalam rangka mewujudkan cita cita mencerdaskan kehidupan bangsa tersebut perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui perpustakaan Keberadaan perpustakaan juga dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Perpustakaan menjadi salah satu penyedia informasi memegang peranan penting dalam

pembentukan masyarakat berdaya saing, diawali dengan pemberian informasi yang memadai.(Ramadani et al., 2019). Untuk itu perpustakaan dituntut lebih cepat mengembangkan penyediaan koleksinya agar pengguna mendapatkan banyak informasi

Perpustakaan ini merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah.Karena pada dasarnya salah satu gungsi pemerintah adalah fungsi pelayanan publik dam kehadiran birokrasi mutlak diperlukan (Warsono et al., 2018).Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Menurut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, 2003) :

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima jasa pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang undangan”.

Kemudian (Sinambela, 2011) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a). Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b). Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c). Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d). Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e). Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi

f). Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-.

Pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk mampu memberikan layanan yang terbaik namun juga cepat bagi para pelanggannya. Sebagai dampak dari adanya globalisasi yang membuat dunia menjadi dinamis dan bergerak lebih cepat membuat Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun

tidak mudah bagi Pemerintah untuk menyediakannya (Haqie et al., 2020). Untuk menjawab tantangan tersebut, maka diperlukan suatu gagasan pembaharuan di bidang pelayanan publik, yang dinilai dapat menjadi kunci keberhasilan dalam melayani masyarakat. Gagasan pembaharuan tersebut ialah inovasi. Inovasi dapat menjadi salah satu alternatif pilihan bagi instansi ditengah derasnya laju globalisasi dan juga modernisasi. Untuk istilah inovasi sendiri pertama kali diperkenalkan melalui Oxford English Dictionary edisi tahun 1939 dimana disebutkan bahwa inovasi adalah “*the act of introducing of new product into market*” (Suwarno & Lan, 2008).

Para ahli pun mengartikan serta mendefinisikan istilah inovasi berbeda beda. Inovasi adalah sebuah ide, objek, gagasan serta praktik yang dilandasi dan diterima sebagai sesuatu hal yang baru oleh seseorang ataupun kelompok tertentu untuk diaplikasikan maupun untuk diadopsi (Rogers et al., 2019). lalu menurut Cook Matthews (Cook et al., 2009) mengemukakan inovasi adalah kreasi dan implementasi dari produk baru, proses baru, layanan baru, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan efisiensi kinerja yang signifikan. Di pendapat yang lain Inovasi adalah inti dari implementasi yang direncanakan untuk menghasilkan perubahan (Halvorsen et al., 2005).

Dari beberapa argumen yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya inovasi pelayanan publik merupakan sebuah pembaharuan baik dilihat dari segi gagasan, prosedur, proses maupun produk yang mempunyai unsur kebermanfaatan untuk mengatur berbagai urusan dan kepentingan publik.

Sedangkan inovasi di sektor publik, pemerintah mempunyai tiga peranan kebijakan terkait dengan inovasi seperti yang diungkapkan oleh David Alburry (Albury et al., 2003), yakni :

- 1.) Arah dan inisiatif kebijakan baru
- 2.) Inovasi dalam proses pembuatan kebijakan
- 3.) Kebijakan untuk mengembangkan inovasi dan penyebarannya

Sebuah inovasi dalam pelayanan, khususnya pelayanan publik merupakan hal yang diperlukan dalam menentukan kualitas pelayanan yang baik serta dapat memuaskan bagi masyarakat pengguna jasa dan juga dapat memenuhi standar pelayanan publik, karena inovasi menjadi penting untuk efektivitas kinerja dalam sektor publik (Coule & Patmore, 2013). Dengan begitu secara otomatis akan dapat meningkatkan kualitas kinerja pemerintah di bidang pelayanan publik. Membuat inovasi pelayanan publik kemudian menjadi hal yang sangat diperhitungkan oleh Pemerintah. (Rahayu & Niswah, 2018)

Berbicara terkait inovasi pelayanan publik tentu erat kaitannya dengan sebuah kemudahan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Kemudahan layanan menjadi penting karena dapat membuat instansi termasuk perpustakaan menjadi berkembang (Muslim, 2015). Bergerak dari hal tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Instansi milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang berada di Jalan Menur Pumpungan ini kemudian mengenalkan sebuah inovasi layanan terbaru mereka yang dinamai layanan Drive Thru. Layanan *drive-thru* merupakan sebuah layanan untuk pemustaka dan juga pengunjung perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam hal pengembalian buku tanpa harus turun dari kendaraan mereka.

Sejak diluncurkan pada 3 Februari 2020 yang lalu, keberadaan Drive Thru ini seakan menarik minat pengunjung yang datang ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ini. Beberapa warga tampak memanfaatkan fasilitas tersebut. Salah satunya Hadi (23) salah satu mahasiswa dari kampus STIESIA.

“Bagi mereka yang tak punya waktu banyak, layanan ini sangat bermanfaat. Keren, tak hanya pengurusan SIM dan STNK, mengembalikan buku di Jatim sekarang juga bisa melalui Drive Thru,”

Dengan menggunakan motor tanpa perlu parkir, Hadi bisa mengembalikan sejumlah buku yang dipinjamnya ke petugas loket layanan Drive Thru. Tak sampai 5 menit, Hadi pun bisa segera melanjutkan aktivitasnya lagi. Inovasi Layanan drive thru ini mendapat sambutan yang antusias dari masyarakat yang notabene menjadi pengunjung dan pemustaka. Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sendiri memiliki latar belakang beragam, tak hanya pelajar dan mahasiswa, guru dan dosen, ibu rumah tangga hingga PNS juga banyak yang memanfaatkan koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Sumber: <http://global-news.co.id/2020/02/dinas-perpustakaan-jatim-kenalkan-drive-thru-pengembalian-buku/>. Diakses, 06 Oktober 2020

Berdasarkan ruang lingkup penelitian yang berfokus pada Inovasi Layanan *Drive-Thru* Perpustakaan Untuk Meningkatkan Budaya Literasi Kepada Pemustaka Studi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur maka rumusan masalah yang dikaji adalah bagaimana Inovasi Layanan *Drive-Thru* Perpustakaan Untuk Meningkatkan Budaya Literasi Kepada Pemustaka Studi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur? akan dilihat dengan menggunakan teori Kriteria Inovasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun

2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Dalam pendekatan ini, PermenPANRB mengemukakan 5 variabel pokok yakni :

1. Kebaruan / *Novelty*
2. Efektif / *Effectiveness*
3. Bermanfaat / *Significance*
4. Berpotensi direplikasi / *Transferbility*
5. Keberlanjutan / *Sustainability*

Penelitian ini diharapkan berguna untuk mengembangkan pelayanan publik dan dapat memberikan informasi mengenai Inovasi Layanan *Drive-Thru* Perpustakaan untuk mendeskripsikan inovasi layanan drive thru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur , serta perubahan layanan publik setelah adanya inovasi *drive-thru* ini.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti di penelitian ini adalah kualitatif, dimana pendekatan kualitatif tercantum sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang beserta perilaku yang kita akan amati. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan Inovasi Layanan *Drive-Thru* Perpustakaan Untuk Meningkatkan Budaya Literasi Studi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi pada tujuan dari penelitian yang akan dilakukan. Fokus penelitian merupakan inti dari tujuan penelitian yang bertujuan untuk memfokuskan atau mengerucutkan tujuan atau isi ruang lingkup penelitian agar tidak melebar sehingga hasil penelitian dapat terarah dan lebih mudah. Fokus penelitian inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan untuk meningkatkan budaya literasi studi di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi jawa timur ini didasarkan pada inovasi pelayanan sektor publik dengan 5 indikator menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 03 tahun 2018 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Memiliki kebaruan (*Novelty*)

Indikator memiliki Keterbaruan menurut PermenPANRB no 3 tahun 2018 adalah sebuah inovasi adalah ciptaan baru / modifikasi dari inovasi sebelumnya. Keterbaruan yang ditunjukkan yakni Inovasi Layanan *Drive-Thru* ini Inovasi Layanan *Drive-Thru* Perpustakaan ini merupakan sesuatu penemuan yang baru dan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini memberikan cara baru dalam melayani pemustaka yang memiliki keunggulan.

2. Efektif (*Effectiveness*)

Indikator Efektif menurut PermenPANRB no 3 tahun 2018 adalah setiap inovasi pelayanan publik yang telah ada mampu memberikan hasil nyata dalam upaya pencapaian tujuanyang telah ditetapkan sebelumnya. Meliputi pencapaian tujuan yang ditetapkan melalui inovasi layanan *Drive-Thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dan hasil yang diharapkan dari adanya inovasi layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

3. Bermanfaat (*Significance*)

Indikator dalam Kriteria bermanfaat / (*Significance*) yang ditunjukkan berdasarkan PermenPANRB nomor 3 tahun 2018 ialah sebuah inovasi pelayanan publik dapat berguna serta bermanfaat bagi masyarakat yang menjadi pengguna layanan dan juga bagi instansi yang menerapkan inovasi layanan tersebutMeliputi nilai manfaat untuk masyarakat yang menjadi pemustaka dalam mengakses inovasi layanan *drive-thru* ini, dan manfaat bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang menerapkan Inovasi Layanan *Drive-Thru*.

4. Dapat ditransfer/direplikasi (*Transferbility*)

Indikator Dapat Ditransfer Menurut PermenPANRB nomor 3 tahun 2018 adalah sebuah inovasi harus dapat dijadikan contoh & rujukan untuk dapat diterapkan unit penyelenggara pelayanan publik lainnya. Yang mana Inovasi layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ini dapat menjadi contoh instansi pemerintah lain yang akan menerapkan layanan serupa layanan *drive-thru* ini.

5. Keberlanjutan (*Sustainability*)

Indikator Keberlanjutan menurut PermenPANRB no 3 tahun 2018 ialah sebuah inovasi untuk terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran..Meliputi prospek inovasi layanan kedepannya dimana kelanjutan inovasi layanan *drive-thru* ini apakah tetap dipertahankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur di masa mendatang.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adaah

Sumber data Primer dan Sekunder. Untuk sumber data primer berasal dari wawancara dengan 3 narasumber utama yang ditentukan dengan teknik sampling purposive dimana informan merupakan orang yang memahami terkait inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan yakni Ibu Ni Nyoman Astiti, S.E, M.AP selaku Kepala Seksi Layanan Perpustakaan, lalu Petugas Layanan *drive-thru*, dan terakhir pemustaka yang menggunakan layanan. Untuk sumber data sekunder terdiri atas jurnal, website, buku,sumber literatur, ataupun media sosial yang

berkaitan dengan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan dilakukan dengan menggunakan metode yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif yaitu, wawancara mendalam (*in depth interview*), observasi, dan dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan dengan acuan pada Teknik analisis data model Interaktif dari Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2012). Model interaktif ini terdiri atas : pengumpulan data, pengurangan / reduksi data, penyajian data, verifikasi data & penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah salah satu bentuk organisasi perangkat daerah di tingkatan provinsi yang bertanggungjawab kepada Gubernur. Dengan tugas pokok dan fungsi yang spesifik menangani bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Yang salah satunya adalah memberikan pelayanan publik untuk pemustaka. Lalu untuk memaksimalkan pemberian layanan untuk pemustaka dan seiring dengan perkembangan zaman yang membawa berbagai kemudahan mendorong dinas yang berada di jalan menur pumpungan No.32, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya ini untuk berinovasi dengan meluncurkan sebuah inovasi yang bernama layanan *drive-thru* perpustakaan.



Gambar 2. Inovasi Layanan *drive-thru* perpustakaan
Sumber : Dokumentasi Peneliti 2020

Inovasi layanan *drive-thru* ini diluncurkan pada bulan Februari tahun 2020 diperkuat dengan dasar Surat Edaran Kepala Dinas dengan nomor 041/7159/119.1/2020. Inovasi Layanan *drive-thru* perpustakaan adalah sebuah layanan berupa bilik / loket sebagai tempat pengembalian buku tanpa perlu masuk kedalam perpustakaan. Awalnya layanan *drive-thru* ini hanya melayani peminjaman buku namun karena adanya pandemi virus covid-19 yang menyebabkan perpustakaan tutup, untuk sementara waktu selama pandemi berlangsung layanan peminjaman buku juga dialihkan ke *drive-thru* ini. Hal ini didapatkan dari

pernyataan Ibu Nyoman selaku Kepala seksi bidang pelayanan perpustakaan

“Begini, tadinya sebelum pandemi ini *drive-thru* ini memang digunakan untuk memudahkan pengembalian buku sewaktu-waktu oleh masyarakat terutama untuk mengembalikan buku awalnya, karena adanya pandemi ini *drive-thru* dimanfaatkan juga untuk meminjam buku”

(Wawancara 18 Desember 2020)

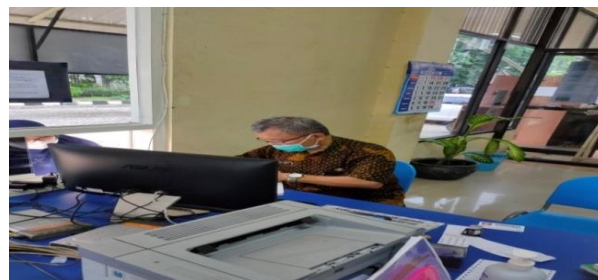
Kehadiran inovasi ini diperuntukkan sebagai upaya untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada pemustaka, dengan demikian dapat menciptakan kepuasan di kalangan pemustaka. Waktu pelayanan *drive-thru* ini mengikuti waktu operasional kantor setiap hari mulai hari Senin sampai dengan hari Kamis berkisar antara pukul 08.00-15.00 dengan jam istirahat pukul 12.00-12.30, untuk hari Jumat pelayanan dimulai berkisar antara pukul 08.00-14.00, dengan jam istirahat pukul 11.00-13.00



Gambar 3. Jam pelayanan inovasi *drive-thru*

Sumber: Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur Tahun 2020

Untuk jumlah petugas yang berjaga untuk melayani kebutuhan pemustaka di loket *drive-thru* berjumlah 4 orang.



Gambar 4. Petugas melayani pemustaka

Sumber : Dokumentasi Peneliti 2020

Untuk mendeskripsikan inovasi layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ini peneliti menggunakan fokus penelitian Kriteria Inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 3 tahun 2018 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik yang terdiri atas lima indikator, yakni :

1. Memiliki Kebaruan / *Novelty*

Dalam hal ini, unsur kebaruan yang ditunjukkan oleh inovasi layanan *drive-thru* berupa sebagai sesuatu ide yang baru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dan caranya yang baru dalam melayani pemustaka melalui loket *drive-thru*. Untuk kategori sesuatu yang baru yang ditunjukkan oleh inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah dimana inovasi layanan ini merupakan penemuan baru yang dimunculkan oleh para pegawai bidang pelayanan perpustakaan sesuai dengan pernyataan Ibu Nyoman selaku Kepala seksi pelayanan perpustakaan

“Ide untuk membuat sebuah *drive-thru* ini berasal dari kita bidang layanan perpustakaan yang mana digunakan untuk memudahkan pemustaka dalam mengembalikan buku dan ide tersebut dimunculkan sekitar awal tahun “

(Wawancara 26 November 2020)

Dalam pendapat lain yang diungkapkan dari Bapak Nuris Agusti selaku petugas layanan *drive-thru*

“Buah pemikiran dari *drive-thru* sudah ada sebelum pandemi, sekitar awal tahun 2020 sudah ada, tujuannya sebagai inovatif layanan aja sebenarnya, Dari kami yang menginisiasi lalu usul ke pimpinan Bu Nyoman beliau oke, naik kepala bidang juga oke, lalu diteruskan ke sekretaris dan kemudian disetujui”

(Wawancara 18 Desember 2020)

Sebuah inovasi harus mempunyai unsur kebaruan dan memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah atau modifikasi baru dari inovasi pelayanan publik yang telah ada sebelumnya Inovasi layanan *drive-thru* ini dapat disimpulkan merupakan sebuah pemikiran baru, awalnya karena perpustakaan memerlukan suatu layanan perpustakaan yang inovatif . Dengan ide awal membuat *drive-thru* yang dimunculkan oleh Bapak Nuris Agusti dan kawan kawan di bidang pelayanan perpustakaan diusulkan kepada pimpinan mereka Ibu Nyoman selaku kepala seksi pelayanan perpustakaan dan beliau setuju, lalu ide tersebut diteruskan ke kepala bidang diteruskan ke sekretaris kemudian disetujui ini menunjukkan bahwa penemuan baru tersebut disambut dengan terbuka dan mendapat dukungan dari pimpinan. Sedangkan untuk unsur cara baru melayani pelanggan inovasi layanan *drive-thru* ini memang menawarkan cara baru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang sebelumnya belum pernah ada. Hal

tersebut diungkapkan oleh Ibu Nyoman selaku kepala seksi layanan perpustakaan

“*Drive-thru* ini saya rasa memang menawarkan cara baru dalam melayani pelanggan yakni dengan loket yang berada didepan membuat pemustaka tidak perlu memasuki perpustakaan untuk mendapatkan layanan”

(Wawancara 26 November 2020)

Dari kalangan pemustaka juga merasakan adanya cara baru dalam melayani pelanggan, Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Zaenab salah satu pengguna layanan *drive-thru*

“Iya tentu saya sangat merasakan sekali karena pelayanan ini baru kan, kebetulan saya juga pertama kali menggunakannya yah walaupun agak berbeda tapi nanti juga terbiasa “

(Wawancara 17 Desember 2020)

Hal senada juga dikatakan oleh mas Arfian salah satu pengguna layanan *drive-thru*

“Nggih cara baru yang saya rasakan itu ketika saya kesini tidak perlu antri dan masuk kedalam ketika mengembalikan buku sehingga memberikan kemudahan dan tidak perlu berlama lama ”

(Wawancara 17 Desember 2020)

Dimana pelayanan cara baru yang digunakan adalah petugas melayani pemustaka melalui bilik / loket yang *drive-thru* telah disediakan, dengan begitu sangat memudahkan pelayanan dan juga efisien bagi pemustaka yang tidak memiliki waktu berlama lama di tempat menjadi keunggulan dari adanya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan. Di pendapat yang lain diungkapkan oleh Bapak Nuris Agusti selaku petugas *drive thru*

“Untuk proses pengembalian buku prosedurnya sangat mudah, pemustaka cukup datang kesini sambil membawa bukunya lalu menemui petugas atau bisa juga dititipkan gojek/grab bila tidak sempat kesini, untuk peminjaman buku dilakukan secara online yang mana melalui OPAC tersebut “

(Wawancara 18 Desember 2020)



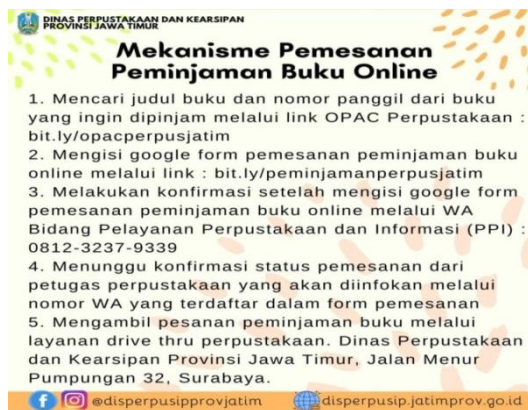
Gambar 5. Pengguna memanfaatkan *drive-thru*

Sumber : Dokumentasi Peneliti 2020

Untuk proses pengembalian buku pemustaka cukup datang menemui petugas di loket *drive-thru* sambil bilang kalau ingin mengembalikan buku dan selesai, atau cara lain jika tidak memiliki waktu bisa menggunakan jasa ojek online seperti Gojek ataupun Grab dan yang terpenting dalam mengembalikan buku tidak perlu menyertakan kartu anggota cukup dengan struk peminjaman. Sedangkan untuk buku yang dipinjam secara online memiliki beberapa tahapan prosedur sebagai berikut :

1. Mencari buku melalui katalog online / OPAC
2. Mengisi formulir buku yang dipesan melalui google form lalu konfirmasi sudah mengisi form ke WA 0812-3237-9339
3. Menunggu konfirmasi WA dari petugas selama 1-2 hari
4. Jika sudah ada konfirmasi, buku bisa diambil melalui layanan *drive-thru*
5. Batas waktu pengambilan buku maksimal adalah 3 hari setelah ada konfirmasi dari petugas, Jika lewat dari 3 hari, pemustaka wajib melakukan peminjaman ulang jika ingin kembali meminjam buku.

(Wawancara 12 Januari 2021)



Gambar 6. Mekanisme Peminjaman buku

Sumber: Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur Tahun 2020



Gambar 7. Papan Penunjuk Layanan Drive-Thru

Sumber : Dokumentasi Peneliti 2020

Didalam indikator memiliki kebaruan / *novelty* menurut PermenPANRB nomor 3 tahun 2018 dijelaskan bahwa

sebuah inovasi harus mempunyai unsur kebaruan dan memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah atau modifikasi baru dari inovasi pelayanan publik yang telah ada sebelumnya. Dalam hal ini, kebaruan yang ditunjukkan oleh inovasi layanan *drive-thru* berupa sesuatu penemuan yang baru cara baru dalam melayani pemustaka melalui loket *drive-thru*. Untuk penemuan baru idenya berawal dari bidang layanan perpustakaan bapak Nuris Agusti dan kolega kemudian diteruskan ke atasan dan atasan setuju lalu dibuatkan program *drive-thru* tersebut. Lalu untuk cara baru dalam melayani pemustaka, inovasi layanan *drive-thru* ini menawarkan cara baru melayani melalui loket yang telah disediakan.

Dimana mekanismenya pemustaka yang ingin mengembalikan buku langsung menemui petugas di loket dan cukup menyerahkan buku yang telah dipinjam dan selesai, tidak perlu masuk kedalam perpustakaan, untuk peminjaman buku mencari melalui katalog online setelah selesai baru bisa diambil ke loket *drive-thru*. Sangat memudahkan dan juga efisien bagi pemustaka yang tidak memiliki waktu berlama lama di tempat menjadi keunggulan dari adanya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan. Selain itu lokasi *drive-thru* yang tepat berada di depan pintu masuk mudah dijangkau oleh pemustaka menjadi keunggulan yang lain dari adanya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini, dengan demikian kemudahan pelayanan benar benar dapat dirasakan oleh pemustaka yang akan memiliki kebutuhan mengembalikan buku dan meminjam buku sehingga dapat mendorong adanya peningkatan budaya literasi kepada pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini merupakan penemuan baru yang dihasilkan dari buah pemikiran internal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dan menawarkan cara baru dalam melayani pemustaka.

2. Efektif / Effectiveness

Inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini seperti yang dilihat berdasarkan pencapaian tujuan serta hasil yang diharapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Memiliki tujuan untuk mempermudah pelayanan kepada pemustaka. Berdasarkan hasil keterangan dari Ibu Nyoman selaku Kepala seksi pelayanan yang menaungi inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini mengatakan

“Tujuan kami melahirkan inovasi layanan *drive-thru* ini sebenarnya untuk mempermudah pemberian layanan kepada pemustaka kami mas, karena pada prinsipnya kami adalah pemberi layanan publik jadi kami sebisa

“mungkin memberikan layanan yang mudah untuk mereka”

(Wawancara 26 November 2020)

Diperkuat dengan pernyataan salah satu pemustaka yang merasakan kemudahan dari adanya layanan ini yakni mas Arfian

“Kemudahane kita nggak perlu masuk kedalem biar petugasnya yang nyari-nyari, terus sing kedua kita juga bisa hemat waktu karena pelayanannya cepat”

(Wawancara 17 Desember 2020)

Dipendapat yang lain Ibu Zaenab selaku pemustaka yang menggunakan layanan ini juga mengatakan hal serupa

“Tentu,masnya tadi yang melayani saya tadi pelayanannya sudah bagus dan juga memudahkan saya”

(Wawancara 17 Desember 2020)

Sedangkan untuk hasil yang diharapkan dari adanya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini berupa kemudahan layanan yang muaranya dapat meningkatkan budaya literasi di kalangan pemustaka melalui layanan *drive-thru* ini Seperti pada keterangan dari Ibu Nyoman selaku kepala seksi layanan perpustakaan.

“Terkait dengan output yang dihasilkan satu untuk memudahkan masyarakat, kita sebagai pelayanan publik jadi kita pengen memuaskan masyarakat yang ingin untuk mengembalikan buku dan meminjam buku itu, jadi dengan semakin baik layanan kita, saya rasa dapat meningkatkan budaya literasi”

(Wawancara 26 November 2020)

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Nuris Agusti selaku petugas layanan *drive-thru*

“Kalau hasil hubungannya dengan pelayanan , ketika semakin mudah layanan kita orang akan semakin senang berkunjung kesini tentu itu orang akan senang membaca. Itu keyakinan saya, kalau perpustakaan tidak berinovasi dia akan ditinggalkan”

(Wawancara 18 Desember 2020)

Berkaitan dengan budaya literasi berikut ini adalah tabel perkembangan aktivitas literasi di Perpustakaan 2020

Tabel 1. Rekapitulasi Pengembalian Buku 2020

Bulan	Jumlah
Januari	1390
Februari	1222
Maret	770
Agustus	516
September	361

Oktober	247
November	193
Total	4699

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur 2020

Tabel 2. Aktivitas Literasi Perpustakaan 2020

Pengunjung	Jan	Feb	Mar	Agu	Sep	Okt	Nov	Jumlah
Dewasa	5467	7838	5074	370	365	276	111	19.501
Anak (<13tahun)	236	250	170	0	0	0	0	656
Total								20.157
Peminjam	Jan	Feb	Mar	Agu	Sep	Okt	Nov	Jumlah
Dewasa	3352	4768	2301	76	137	138	57	10.829
Anak (<13tahun)	104	214	81	0	0	0	0	399
Total								11.228
Peminjaman Buku	Jan	Feb	Mar	Agu	Sep	Okt	Nov	Jumlah
Dewasa	3408	5158	106.278	112	214	191	83	115.444
Anak (<13tahun)	155	219	84	0	0	0	0	458
Total								115.902
Baca di Tempat	Jan	Feb	Mar	Agu	Sep	Okt	Nov	Jumlah
Dewasa	190.110	195.717	106.278	0	0	0	0	492.105
Total								492.105

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, 2020

Tabel diatas merupakan hasil rekapitulasi dari sejumlah aktivitas literasi yang terjadi di perpustakaan milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menunjukkan adanya tren yang menurun di hampir semua aktivitas literasi di perpustakaan, hal tersebut juga kemudian diakui oleh Ibu Nyoman selaku Kepala seksi layanan perpustakaan

“ Benar, terus menurun angkanya. Tidak bisa dipungkiri kalau kami tahun ini tidak mencapai target yang kami tetapkan, dikarenakan pandemi covid membuat masyarakat jadi takut bila berkunjung kesini, sehingga sulit bagi kami untuk mencapai target.

(Wawancara 26 November 2020)

Jadi, berdasarkan hasil tabel dan keterangan dari Ibu Nyoman dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini masih belum mampu untuk meningkatkan budaya literasi secara konsisten di kalangan pemustaka .

Indikator efektif /*effectiveness* menurut PermenPANRB no 3 tahun 2018 adalah setiap inovasi pelayanan publik yang telah ada mampu memberikan hasil nyata dalam upaya pencapaian tujuan / target yang telah ditetapkan sebelumnya. Inovasi kemudian dapat dinilai keefektifannya, apakah sudah efektif atau tidak untuk mencapai tujuan tersebut. Keefektifan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini ditinjau dari pencapaian tujuan dan juga hasil yang diharapkan dari adanya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini.

Untuk pencapaian tujuan, inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini memiliki tujuan untuk memudahkan proses pemberian pelayanan kepada pemustaka dan dilihat dari hasil mampu mencapai tujuan tersebut karena melihat respon dari pemustaka banyak dari mereka yang merasa terbantu dengan adanya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini. Cara baru untuk menyederhanakan layanan sehingga layanan yang mereka terima bisa cepat. Jadi jika dilihat dari tujuan *drive-thru* untuk mempermudah pelayanan, inovasi layanan *drive-thru* ini cukup efektif.

Sedangkan untuk hasil yang diharapkan dari adanya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini adalah dengan semakin mudahnya layanan yang didapat oleh pemustaka maka pemustaka akan semakin sering menggunakan layanan perpustakaan dapat secara otomatis meningkatkan budaya literasi. Berdasarkan data tabel yang ada diatas serta penjelasan langsung dari Ibu Nyoman selaku kepala seksi pelayanan perpustakaan didalam rekapitulasi aktivitas di perpustakaan terjadi kecenderungan tingkat angkanya yang terus menurun, seperti pada pengembalian buku dengan tercatat total buku yang kembali berjumlah 4699 buku dari Periode bulan Januari hingga bulan November, Bulan Januari sebesar 1390 buah, Februari sebesar 770 buah, untuk April-Juli 0, lalu langsung ke bulan Agustus sebesar 516 buah, menurun lagi di bulan September sebesar 361 buah, bulan Oktober sebesar 247 buah dan terakhir bulan November sebesar 193 buah, padahal layanan *drive-thru* sudah dibuat sedemikian rupa agar proses pelayanan menjadi sangat mudah dan cepat bahkan masih bisa diwakilkan oleh orang lain melalui Gojek/ Grab bila tidak sempat berkunjung ke perpustakaan, Untuk aktivitas literasi yang lain pun juga demikian mengalami penurunan sebagai dampak dari terjadinya pandemi. Untuk jumlah pengunjung angka tertinggi kategori dewasa sebesar

5467 dan terendah sebesar 0 orang untuk kategori dewasa ini sempat ada kenaikan di bulan februari sebelum turun kembali di bulan Maret, sedangkan untuk kategori anak jumlah tertinggi yang tercatat adalah sebanyak 279 orang dan angka terendah adalah 0, sempat mengalami kenaikan lalu turun kembali. Untuk kategori peminjam buku juga mengalami penurunan dari awal bulan Januari sebanyak 3352 orang untuk Dewasa, untuk Anak 104 orang , hingga di bulan November hanya tinggal 57 orang untuk Dewasa, dan 0 orang untuk anak dengan total peminjam sebanyak 11.228 orang. Lalu untuk aktivitas peminjaman buku juga mengalami penurunan dengan rincian Januari sebesar 3.408, Februari 5.158, bulan Maret 106.278 ,lalu April-Juli 0, bulan Agustus sebesar 112, September 214, Oktober 191, dan yang terakhir November 83 dengan jumlah total 115.902. Untuk Baca di Tempat angkanya sebesar 190.110 untuk bulan Januari, lalu 195.717 untuk bulan Februari, dan terakhir Maret 106.564 menunjukkan angka penurunan dengan total 492.991. Angka yang terus menurun di semua aktivitas literasi ini terjadi karena faktor pandemi virus corona / COVID-19 yang melanda Kota Surabaya yang sempat memaksa perpustakaan tutup total hingga tidak adanya layanan sama sekali selama bulan Maret akhir hingga buka awal Agustus membuat beberapa aktivitas angkanya menjadi 0. Maka dari seluruh keseluruhan hasil serta pembahasan dapat disimpulkan bahwa kehadiran inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini sangat membantu untuk mewujudkan tujuan mempermudah pelayanan kepada pemustaka, namun untuk hasil yang diharapkan berupa meningkatkan budaya literasi karena pelayanan yang mudah, inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini belum mampu mencapai hal tersebut.

3. Bermanfaat / Significance

Inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini memiliki nilai manfaat untuk masyarakat yang menjadi pemustaka dan juga bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selaku instansi yang menerapkan.

Berdasarkan keterangan dari ibu Nyoman selaku Kepala Seksi Layanan Perpustakaan menyatakan

“Inovasi *drive-thru* ini manfaatnya luarbiasa sekali bagi kami dan juga bagi masyarakat umum yang menjadi pemustaka, terutama bagi kami dinas mem)bantu sekali dalam melayani masyarakat apalagi disaat pandemi dimana setiap layanan dibatasi”

(Wawancara 26 November 2020)

Bentuk kebermanfaatan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan untuk pemustaka ini yakni pemustaka memperoleh kemudahan pelayanan, yang mana kemudahan pelayanannya berupa memudahkan proses pengembalian dan juga peminjaman cukup di satu lokasi dan tidak perlu masuk kedalam perpustakaan.

Seperti diungkapkan oleh mas Arfian selaku pengguna layanan *drive-thru*

“Sangat bermanfaat apalagi untuk orang yang tidak memiliki banyak waktu untuk berlama lama disini mas, ini sangat membantu sekali”

(Wawancara 17 Desember 2020)

Dipendapat yang lain Ibu Zaenab mengatakan

“Kebetulan saya baru pertama kali ya mas, dan ternyata yang saya rasakan enak karena pelayanannya cepat tidak lama lama”

(Wawancara 17 Desember 2020)

Sedangkan manfaat bagi instansi yang menerapkan yaitu bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dijelaskan oleh ibu Nyoman selaku kepala seksi pelayanan perpustakaan

“ Dengan keberadaan layanan *drive-thru* ini kita bisa melayani masyarakat dengan cepat dan efektif jadi sangat membantu kami memenuhi kewajiban memberikan pelayanan Itu sih mas manfaatnya yang kami rasakan dari adanya layanan *drive thru* tersebut”

(Wawancara 26 November 2020)

manfaat yang didapatkan Dinas dari diberlakukannya layanan *drive-thru* ini adalah dapat memenuhi kewajiban melayani masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, ringkas, dan mudah kepada pemustaka.

Indikator dalam Kriteria bermanfaat / *significance* yang ditunjukkan berdasarkan PermenPANRB nomor 3 tahun 2018 ialah sebuah inovasi pelayanan publik dapat berguna serta bermanfaat bagi masyarakat yang menjadi pengguna layanan dan juga bagi instansi yang menerapkan inovasi layanan tersebut. . Inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini memiliki nilai manfaat untuk masyarakat yang menjadi pemustaka dan juga bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selaku instansi yang menerapkan.

Bentuk kebermanfaatan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan untuk pemustaka ini yakni pemustaka memperoleh kemudahan pelayanan, yang mana kemudahan pelayanannya berupa memudahkan proses pengembalian dan juga peminjaman buku cukup di satu lokasi sehingga kebutuhan pemustaka sudah terakodomir semua disana . Manfaat lain yang dapat dirasakan adalah untuk pemustaka yang sedang membutuhkan buku dan sumber literatur untuk skripsi, inovasi ini dapat menjadi fasilitas yang bermanfaat untuk menunjang pengerjaan

skripsi tersebut. Sedangkan manfaat bagi instansi yang menerapkan yaitu bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah dapat memenuhi kewajiban melayani masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, ringkas, dan mudah kepada pemustaka. Jadi kesimpulannya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini bermanfaat untuk masyarakat yang menjadi pemustaka dan bermanfaat juga bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selaku instansi yang menerapkannya.

4. Dapat ditransfer atau direplikasi / *Transferbility*

Untuk inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini sendiri, inovasi ini sejatinya dapat direplikasi dan diterapkan di beberapa instansi pemerintah yang lain terutama yang berhubungan dengan bidang perpustakaan dan kearsipan.

Hal ini diperkuat dengan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Ibu Nyoman selaku Kepala seksi pelayanan yang menaungi layanan *drive-thru* perpustakaan. Berikut kutipan pernyataannya

“ Iya mas tentu bisa diterapkan di instansi yang berkaitan dengan bidang perpustakaan dan kearsipan seperti yang sudah diterapkan di Tuban dan juga Yogyakarta, namun kembali lagi setiap instansi anggarannya tidak sama dan memiliki kebijakan yang berbeda sehingga penerapan dari *drive-thru* tergantung kebutuhan masing-masing instansi”.

(Wawancara 26 November 2020)

Menurut PermenPANRB nomor 3 tahun 2018 indikator inovasi pelayanan publik dapat ditransfer atau direplikasi / *transferbility* adalah sebuah inovasi harus dapat dijadikan contoh atau menjadi rujukan untuk dapat diterapkan unit penyelenggara pelayanan publik lainnya. Untuk hal ini sebuah inovasi layanan akan dianggap lebih baik apabila inovasi tersebut kemudian dapat diterapkan dan menjadi percontohan bagi instansi yang lain.

Inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini pada dasarnya adalah sebuah layanan yang dapat diterapkan di instansi yang lain, baik sistemnya maupun cara melayaninya yang melalui loket. Salah satu contoh instansi pemerintah yang telah menerapkan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tuban dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Yogyakarta Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tuban *drive-thru* ini direplikasi / meniru hanya sebatas berupa loketnya saja dan juga belum dioperasikan , sedangkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Yogyakarta sudah direplikasi penuh artinya *drive-thru* yang ada disana

mirip dengan yang dijalankan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Namun demikian kembali lagi pada kenyataan bahwa setiap instansi memiliki anggaran yang tidak sama dan juga kebijakan yang tentunya berbeda satu sama lain sehingga pilihan untuk menerapkan atau tidaknya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini tergantung pada kebutuhan masing-masing instansi. Tetapi pada kesimpulannya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan merupakan sebuah layanan yang dapat diterapkan di instansi publik yang lain terutama yang berkaitan dengan bidang perpustakaan dan kearsipan.

5. Keberlanjutan / Sustainability

Dalam hal keberlanjutan ini inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan meliputi prospek inovasi layanan kedepannya dimana kelanjutan inovasi layanan *drive-thru* ini agar tetap dipertahankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur di masa mendatang. Pada kriteria keberlanjutan berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nyoman selaku Kepala Seksi Pelayanan

“Untuk kedepannya dari kami Disperpusip Jatim akan tetap mempertahankan *drive-thru* ini karena terbukti memudahkan pelayanan terhadap pemustaka yang ingin mengembalikan buku membuat banyak pihak yang sangat mendukung sekali untuk tetap dipertahankan “
(Wawancara 26 November 2020)

Lalu di keterangan lain yang disampaikan oleh bapak Nuris Agusti selaku petugas layanan *drive-thru* perpustakaan

“Tetep, jadi nanti kita mengacu pada kebijakan pimpinan, *drive-thru* tetap ada bagi orang yang ngga punya waktu dan juga pelayanan didalam perpustakaan juga ada, jadi kita semacam mengombinasikan gitu”

(Wawancara 18 Desember 2020)

Prospek kedepan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan akan terus dipertahankan karena mendapat dukungan dari berbagai pihak. Dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pimpinan dan pelaksana sepakat untuk mempertahankan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan karena memberi manfaat yang demikian besar dalam memberikan kemudahan dalam melayani kebutuhan pemustaka.

Sedang dukungan untuk mempertahankan layanan *drive-thru* juga datang dari kalangan pemustaka. Diperkuat dari pendapat yang diungkapkan oleh mas Arfian selaku pengguna layanan *drive-thru* perpustakaan

“Sangat mendukung sekali agar dipertahankan alasannya dengan diadakannya layanan *drive-*

thru ini memberikan kemudahan terhadap para pengunjung perpustakaan”

(Wawancara 17 Desember 2020)

Dipendapat yang lain diungkapkan oleh Ibu Zaenab selaku pengguna layanan *drive-thru*

“Iya mendukung tapi alangkah baiknya dipadukan juga antara layanan offline dan onlinenya karena orang tua kayak saya ini kan nggak biasa mentelengi komputer ya jadi mungkin lebih baik lagi perpaduan”

(Wawancara 17 Desember 2020)

Dilihat dari pendapat pemustaka, dapat disimpulkan bahwa dari kalangan pemustaka sangat mendukung sekali agar kedepannya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini tetap dipertahankan karena terbukti membantu mereka mendapatkan pelayanan yang mudah dan juga cepat. Keberlanjutan dari inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan di masa mendatang ini menjadi penting untuk tetap dipertahankan karena banyaknya dukungan baik dari pihak dinas dan juga pemustaka yang merasakan banyak kemudahan ketika memanfaatkan layanannya .

Menurut PermenPANRB nomor 3 tahun 2018 indikator keberlanjutan / *sustainability* dalam sebuah inovasi ialah Dalam kriteria ini sebuah inovasi harus mampu untuk terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan dari pemerintah.

Untuk keberlanjutan dalam inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini, prospek kedepannya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan akan terus dipertahankan karena mendapat dukungan dari berbagai pihak. Dilihat dari keterangan dengan Ibu Nyoman selaku kepala seksi layanan perpustakaan dan Bapak Nuris Agusti selaku petugas *drive-thru*, dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pimpinan dan pelaksana sepakat untuk mempertahankan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan dan berkomitmen untuk tetap menjalankannya di masa yang akan datang karena terbukti inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini memberikan manfaat yang demikian besar dalam bidang melayani pemustaka. Sedangkan dari kalangan pemustaka, juga tampak memberikan dukungan agar inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini tetap dilanjutkan serta tetap dipertahankan di masa yang akan datang, karena mereka merasa amat terbantu dari kehadiran inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini yang membuat mereka dapat memperoleh pelayanan yang cepat dan juga singkat.. Jadi, dapat disimpulkan dari pihak Dinas dan pihak Pemustaka sama sama sepakat

bahwa inovasi layanan *drive-thru* ini tetap akan dipertahankan di masa mendatang.

Hambatan dalam layanan *drive-thru* perpustakaan Pandemi Virus Corona (COVID-19) yang tengah melanda Kota Surabaya menjadi hambatan terbesar dalam pelaksanaan inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ini. Meski sudah dibuat sedemikian mudah dan menyediakan pelayanan yang lengkap, membuat inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini tidak dapat berjalan secara maksimal karena stigma yang melekat masyarakat yang enggan berkunjung ke tempat publik seperti perpustakaan karena khawatir tertular virus COVID-19 akhirnya membuat jumlah pengunjung turun drastis bahkan menyentuh angka nol pasca layanan ditutup total pada bulan April sampai bulan Juli, dan baru dibuka kembali pada bulan Agustus. Faktor lain yang menyebabkan adalah ketidaktahuan masyarakat bahwa layanan *drive-thru* perpustakaan ini telah dibuka kembali pasca Era New Normal turut serta menghambat perkembangan inovasi layanan *drive-thru* tersebut.

PENUTUP SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil & pembahasan dari inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan pada bab ini dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ini sudah berjalan dengan baik namun masih belum mampu untuk meningkatkan budaya literasi yang diukur berdasarkan 5 indikator kriteria inovasi publik menurut PermenPANRB nomor 3 tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Layanan Publik di lingkungan Kementerian/ Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dengan kelima indikator yakni 1.) Memiliki Kebaruan / *Novelty*, 2.) Efektif / *Effectiveness*, 3.) Bermanfaat / *Significance*, 4.) Dapat ditransfer atau direplikasi / *Transfability*, 5.) Keberlanjutan / *Sustainability*.

Untuk kriteria memiliki kebaruan, dalam hal ini kebaruan yang ditunjukkan oleh inovasi layanan *drive-thru* berupa penemuan baru dan cara baru dalam melayani pemustaka melalui loket *drive-thru*. Untuk sesuatu penemuan baru inovasi ini merupakan ide yang fresh dari pihak dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi jawa timur. Untuk kriteria menawarkan cara baru dalam melayani pemustaka Dilihat dari mekanisme pelayanannya. Untuk pengembalian buku pemustaka bisa langsung menemui petugas di loket dan cukup menyerahkan buku yang telah dipinjam dan selesai ,

untuk peminjaman buku mencari melalui katalog yang disediakan dari perpustakaan, mengisi form dan menghubungi whatsapp , menunggu konfirmasi selama 1-2 hari dari petugas jika buku yang diinginkan tersedia maka dapat diambil di loket *drive-thru*

Lalu untuk kriteria kedua efektif / *effectiveness* inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan cukup efektif karena berkat kehadirannya mampu membuat pelayanan kepada pemustaka menjadi mudah dan juga cepat serta pemustaka yang merasa terbantu dengan adanya inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan, namun berkaitan untuk meningkatkan budaya literasi masih belum efektif karena berdasarkan pemaparan hasil, menunjukkan belum adanya peningkatan secara konsisten justru mengalami penurunan,

Berikutnya untuk kriteria ketiga yakni bermanfaat / *significance* inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini memberikan manfaat bagi pemustaka sekaligus bagi instansi yang menerapkan. Untuk pemustaka memperoleh kemudahan pelayanan, yang mana kemudahan pelayanannya berupa mewadahi proses pengembalian dan juga peminjaman buku sehingga cukup di satu lokasi kebutuhan pemustaka sudah terakodomir semua, Sedangkan manfaat bagi instansi yang menerapkan yaitu bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah dapat memenuhi kewajiban melayani masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, ringkas, dan mudah kepada pemustaka.

Selanjutnya pada kriteria keempat dapat direplikasi / *Transferbility* inovasi layanan *drive-thru* ini untuk konsepnya dapat diterapkan pada instansi yang lain namun pada spesifiknya layanan yang sama hanya bisa diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan , lalu pada kriteria terakhir yakni keberlanjutan / *sustainability* inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan ini akan terus dipertahankan dibuktikan dengan adanya dukungan dari pihak stakeholder.. Untuk hambatan terbesar dalam penyelenggaraan inovasi layanan *drive-thru* ini adalah berasal dari pandemi Covid-19 yang tengah melanda Kota Surabaya.

Saran

Berdasarkan pemaparan hasil dengan fokus inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan untuk meningkatkan budaya literasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah :

1. Memaksimalkan penggunaan platform online dan media sosial sebagai wadah pengenalan dan juga promosi inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan agar dapat menjangkau lebih banyak masyarakat

2. Membuat Brosur / Selebaran tentang *Drive-Thru* perpustakaan kemudian disebarluaskan ke sekolah / kampus
3. Membuat banner tentang inovasi layanan *drive-thru* perpustakaan untuk dipajang di Mal Pelayanan Publik Siola
4. Bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Jatim / Pemerintah Kota Surabaya agar Inovasi *drive-thru* perpustakaan dipublikasikan di Media Pemerintahan seperti di website / majalah .

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan kali ini penulis mengungkapkan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penulisan jurnal ini, diantaranya :

1. Para Dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara , FISH, Unesa
2. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing artikel skripsi
3. Ibu Dra.Meirinawati, M.AP selaku dosen penilai / penguji artikel skripsi
4. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP M.AP selaku dosen penilai / penguji artikel skripsi
5. Seluruh keluarga Ayah, Ibu, dan Kakak
6. Serta teman teman S1 AN 2017 B & Next Time yang mendukung penyusunan artikel skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Albury, D., Unit, G. M.-L. S., Office, C., Kingdom, U. 2003. *Innovation In The Public Sector. London Strategy Unit, Cabinet Office.*
- Azizah, R. M. 2019. Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. *Publika* (Vol. 7, Issue 8). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/31592>.
- Cook, G., Matthews, M., Office, S. I.-A. N. A., Canberra, 2009. *Innovation In The Public Sector: Enabling Better Performance, Driving New directions. Australian National Audit Office.*
- Coule, T., & Patmore, B. 2013. Institutional Logics, Institutional Work, and Public Service Innovation In Non-profit Organizations. *Public Administration*, 91(4), 980–997. <https://doi.org/10.1111/padm.12005>.
- Disperpusip Jatim. 2020. Layanan Perpustakaan Dibuka Secara Online dan Drive Thru | Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Retrieved December 18, 2020, from <http://disperpusip.jatimprov.go.id/2020/08/04/layan-an-perpustakaan-dibuka-secara-online-dan-drive-thru/>.
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Roste, R. 2005. On The Differences Between Public And Private Sector Innovation. In *Publin Report* (Vol. 16, Issue 1). www.step.no/publin/.
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>.
- Kemenpan. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Muslim, B. 2015. Layanan Delivery Pustaka (De_Tak). Inovasi Layanan Perpustakaan Umum. *Jurnal Media Pustakawan*, 22(4), 24–31.
- Rahayu, S., & Niswah, F. 2018. Inovasi Layanan Crime Alarm System (CAS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Polres Bojonegoro. *Publika* (Vol. 6, Issue 6). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/23815>.
- Ramadani, R., Cikusin, Y., & WulanS, R. 2019. Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 1–11.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. 2019. Diffusion Of Innovations. In *An Integrated Approach To Communication Theory And Research, Third Edition* (pp. 415–433). <https://doi.org/10.4324/97802037110753-35>.
- Sinambela, L. P. 2011. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.Bandung:Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D.Bandung:Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Susanti, D. A. 2018. Perpustakaan, Garda Budaya Literasi Indonesia. *Edulib*, 8(2), 180–193.
- Suwarno, Y., & Lan, S. 2008. Inovasi Di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik Unpar*, 5(2).
- W, Titis Tri. 2020. Dinas Perpustakaan Jatim Kenalkan Drive Thru Pengembalian Buku | Global-News.co.id. Retrieved October 6, 2020, from <http://global-news.co.id/2020/02/dinasperpustakaan-jatim-kenalkan-drive-thru-pengembalian-buku/>.
- Warsono, H., Qurniawati, D. R., Sitorus, H., & Fajar S., S. M. 2018. Inovasi Layanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas

Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(2), 44.
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p44-50>.