

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PROGRAM DONGENG KELILING
ONLINE (DONGKELOR) DI DINAS PERPUSTAKAAN
KOTA MAKASSAR**

**LATHIFA MUTIARA ZAHRA FAISAL
E011171511**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

LATHIFA MUTIARA ZAHRA (E011171511), Inovasi Program Dongeng Keliling Online (Dongkelor) di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. (Dibimbing oleh Muh. Tang Abdullah dan Andi Ahmad Yani)

Kegiatan belajar mengajar diseluruh jenjang pendidikan menjadi terhambat dikarenakan pandemi Covid-19. Metode pembelajaran jarak jauh ini tidak meminimalisir aspek literasi, karena siswa hanya membuka soal online yang dimilikinya dan menjadikan kurangnya budaya membaca bagi siswa. Sehingga perpustakaan berusaha melakukan inovasi yang bertujuan memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan berbagai informasi dan layanan literasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses inovasi pelayanan Program Dongeng Keliling Online di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder. Data hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian tersebut

Inovasi program Dongeng Keliling Online (Dongkelor) di Dinas Perpustakaan Kota Makassar mengacu pada teori *The Innovation Process* menurut William D. Eggers dan Shalabh Kumar Singh (2009), memiliki 4 indikator yang sudah diimplementasikan dengan baik dalam tahapan inovasi terkait program Dongeng Keliling Online (Dongkelor), yaitu pemilihan ide, seleksi, implementasi dan difusi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa keputusan yang diambil dalam inovasi program Dongkelor dapat memberikan layanan informasi dan layanan literasi membaca dalam situasi pandemi Covid-19.

Kata Kunci: Covid-19, Literasi membaca, Perpustakaan, Inovasi Dongeng Keliling Online.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

**LATHIFA MUTIARA ZAHRA (E011171511), The innovation of Fairy Tales Online Program (Dongkelor) at the Makassar City Library Service.
(Mentored by Muh. Tang Abdullah and Andi Ahmad Yani)**

Teaching and learning activities at all levels of education have been hampered due to the Covid-19 pandemic. This distance learning method does not minimize the literacy aspect, because students only open their online questions and create a lack of reading culture for students. So that the library tries to innovate that aims to use social media to disseminate various information and literacy services. The purpose of this study was to describe the process of service innovation for the Fairy Tales Online Program at the Makassar City Library Service. The method used in this study is a qualitative descriptive method with the data sources used are primary and secondary data. The data from this research were obtained by using interview, observation and documents related to the research.

The innovation of the Fairy Tales Online (Dongkelor) program at the Makassar City Library Service refers to The Innovation Process theory according to William D. Eggers and Shalabh Kumar Singh (2009), which has 4 indicators that have been implemented properly in the innovation stage related to the Fairy Tales Online program (Dongkelor), namely the selection of ideas, selection, implementation and diffusion. Based on the results of research and data analysis obtained, it can be concluded that the decisions taken in the Dongkelor program innovation can provide information services and reading literacy services in the Covid-19 pandemic situation.

Keywords: Covid-19, Reading Literacy, Library, The Innovation of Fairy Tales Online.



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lathifa Mutiara Zahra
NIM : E011171511
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Program Dongeng Keliling Online (DONGKELOR) di Dinas Perpustakaan Kota Makassar" adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 13 Juli 2021

Yang menyatakan



Lathifa Mutiara Zahra

E011171511



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lathifa Mutiara Zahra
NIM : E011171511
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : "Inovasi Pelayanan Program Dongeng Keliling Online (DONGKELOR) di Dinas Perpustakaan Kota Makassar"

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 13

Juli 2021 Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.Si

NIP. 19720507 200212 1 001

Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc

NIP. 19761023 200501 1 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik



Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP 19630903 198903 1 002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lathifa Mutiara Zahra
NIM : E011171511
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : "Inovasi Pelayanan Program Dongeng Keliling Online (DONGKELOR) di Dinas Perpustakaan Kota Makassar"

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Pada Hari Kamis Tanggal 01 Juli 2021

Makassar, 13 Juli 2021

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,M.Si (.....)

Sekretaris Sidang : Andi Ahmad Yani, S.Sos.,M.Si.,MPA.,M.Sc (.....)

Anggota : 1. Dr. Badu Ahmad, M.Si (.....)

2. Amril Hans, S.Sos.,M.Si (.....)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Program Dongeng Keliling Online (Dongkelor) di Dinas Perpustakaan Kota Makassar” ini dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Shalawat dan salam senantiasa penulis kirimkan kepada Rasulullah *Sallallahu ‘Alaihi Wasallam*, nabi dan rasul yang menjadi tauladan umat manusia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, Ma sebagai Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Armin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi, Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terima kasih untuk ilmu yang diberikan selama perkuliahan hingga pelajaran-pelajaran hidup lainnya yang tentu sangat berharga.
5. Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik yang menggantikan Alm. Prof. Baharuddin dan Andi

Ahmad Yani, S.Sos.,M.Si.,MPA.,M.Sc selaku Pembimbing II.. Terima kasih telah memberikan nasihat dan menambah pengetahuan penulis melalui segala arahan serta dampingannya selama masa studi. Terima kasih atas kesediaannya untuk mendampingi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Dr. Badu Ahmad, M.Si dan Amril Hans, S.AP.,MPA selaku Dewan Penguji dalam penelitian skripsi ini. Terima kasih atas kritik dan saran serta arahan yang sangat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta, Faisal Mansyur,ST dan Leny Mariam. Terima kasih atas segala dukungan moril dan materil yang diberikan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan seluruh masa studi. Terima kasih telah menjadi inspirasi terbesar untuk penulis agar terus belajar menjadi pribadi yang lebih baik.
8. Adik kandung penulis, Ratu, Putri, Zalikha, dan. Terima kasih atas waktunya untuk selalu menolong dan memberi dukungan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman terdekat yang selalu mendukung penulis, Fahri Ramadhani. Terimakasih atas waktu dan dukungan yang mengiringi masa studi penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat terbaik. Aisyah, Alya dan Andiny. Terimakasih atas segala dukungan dan hiburan ketika penulis sedang berada pada masa sulit.
11. Sahabat seperjuangan. Riska Islamiyah, Sri Ayu, Andi Reski Agussalim, Riska Oktaviani, dan Ria Riskyh Aprilia. Terimakasih untuk selalu menemani dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi, serta semangat yang selalu mengiringi.

12. Rekan-rekan penulis. Terkhusus Raya Fahreza, Winda, Suci, Fatma, dan Mayangsari. Terimakasih atas dukungannya selama ini.
13. Kakak tingkat terbaik. Diana Daud dan Fira Iris. Terimakasih atas doa, dukungan, semangat yang selalu mengiringi penulis.
14. LEADER 2017. Terimakasih selalu mendampingi dalam perjuangan, selalu menjadi rumah dan menjadi keluarga selama masa studi penulis. Isma Nuryana Ismail, Nismawati, Nurlinda Suldar, Nur Azmy, Dian Anugrah Laide, Annisa Aulia Akbar, Fakhira Ulfa Aris, Annisa Nurjannah, Restu Habibillah, dan teman-teman Leader yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih.
15. HUMANIS FISIP UNHAS. Terimakasih telah menjadi keluarga selama masa studi penulis, dan membantu memberikan penulis ruang belajar untuk terus mengembangkan diri.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan bantuannya selama masa studi penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan namun penulis selalu berusaha untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Besar harapan semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya disiplin Ilmu Administrasi Publik.

Makassar, 25 Februari 2021

Lathifa Mutiara Zahra

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I. 1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
II.1 Konsep Pelayanan Publik.....	9
II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
II.1.2 Tujuan Pelayanan Publik.....	11
II.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	12
II.2. Konsep Inovasi.....	14
II.2.1 Pengertian Inovasi.....	14
II.2.2 Hambatan-tambatan Inovasi.....	17
II.2.3 Faktor Penunjang Inovasi.....	18
II.2.4 Jenis dan Tahapan Inovasi.....	19
II.3 Program Dongeng Keliling Online.....	25
II.3.1 Konsep Program.....	25
II.3.2 Tujuan Program.....	30
II.4 Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
III. 1 Pendekatan Penelitian.....	34
III.2 Lokasi Penelitian.....	34

III.3 Tipe dan Dasar Penelitian	34
III.4 Informasi Penelitian	35
III.5 Fokus Penelitian	35
III.6 Jenis dan Sumber Data.....	38
III. 7 Teknik Pengumpulan Data	38
III.8 Teknik Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	42
IV.1 Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk	42
IV.1.1 Karakteristik Lokasi dan Wilayah	43
IV.2 Profil Dinas Perpustakaan Kota Makassar	44
IV. 2.1 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Kota Makassar	44
IV. 2.2 Susunan Organisasi dan Kepegawaian Dinas Perpustakaan Kota Makassar .	45
IV. 2.3 Kepegawaian.....	47
IV.2.4 Capaian Kinerja Dinas Perpustakaan Kota Makassar.....	48
IV. 3 Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Perpustakaan Kota Makassar	50
IV. 3.1 Tugas	50
IV. 3.2 Fungsi	51
IV. 3.3 Uraian Tugas	51
IV.3.4 Uraian Tugas	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
V.1 Hasil Penelitian	70
V.1.1 Penemuan Ide.....	71
V.1.2 Seleksi	75
V.1.3 Implementasi	77
V.1.4 Difusi	83
BAB VI PENUTUP	89
VI.1 Kesimpulan	89
VI.2 Saran	90
Daftar Pustaka.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Siklus Inovasi (Teknik dalam penyebaran Inovasi).....	84
Tabel 5. 2 Matriks Pembahasan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Jenis Inovasi	20
Gambar II. 2 Proses Inovasi.....	23
Gambar II. 3 Sumber Inovasi	25
Gambar II. 4 Kerangka Berpikir	33
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Kota Makassar.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Indonesia menjadi salah satu negara yang terserang pandemi Covid 19 ini. Hampir semua sektor-sektor terdampak dengan adanya Covid 19. Salah satu sektor yang paling terdampak yaitu sektor pendidikan dan ekonomi. Di sektor ekonomi, banyak perusahaan-perusahaan besar melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) karena penurunan laba. Otomatis angka pengangguran di Indonesia kian bertambah.

Tidak hanya sektor ekonomi, kegiatan pendidikan belajar mengajar diseluruh jenjang pendidikan menjadi terhambat. Demi memutus mata rantai Covid 19 dan keselamatan bersama, akhirnya pemerintah pusat melalui menteri pendidikan dan kebudayaan bapak Nadiem Makarim membuat suatu keputusan. Bapak Nadiem Makarim memutuskan untuk melakukan pembelajaran jarak jauh yang memanfaatkan perangkat digital untuk semua jenjang pendidikan mulai dari Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) sampai pendidikan tingkat lanjut. Tentu keputusan yang dibuat oleh bapak (Nadiem Makarim) sudah dipertimbangkan secara matang. Keputusan tersebut berlaku sampai batas waktu yang tidak bisa ditentukan dikarenakan pandemi ini tidak tahu kapan akan berakhir (Bayu,2020).

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam media pembelajaran yaitu dengan melalui literasi digital. Literasi digital sudah menjadi hal yang tidak asing lagi, baik di bidang akademik atau non akademik, salah satu *alternative* yang terkait dengan literasi digital ialah beralihnya bahan bacaan secara fisik menjadi digital. Literasi digital memudahkan pembaca untuk mengakses informasi

kapanpun dan di manapun dibutuhkan menggunakan perangkat yang terhubung ke jaringan internet (Muna, 2020).

Dalam hal literasi disini yaitu literasi baca, sangatlah penting menggiatkan kegiatan membaca saat masa pandemi seperti ini karena dapat mengisi waktu dengan hal yang positif dan sangat bermanfaat juga berkaitan dengan kegiatan rutinitas seperti biasanya. Namun, yang berbeda dalam masa pandemi ini semuanya sering dilibatkan secara berkelompok baik itu dalam suatu komunitas tertentu ataupun kelompok belajar yang sudah ada sebelumnya. Hal ini dikarenakan dalam penggunaan digital untuk mendapatkan informasi maka akan ditayangkan melalui sebuah aplikasi tertentu yang memungkinkan didalamnya melakukan kegiatan belajar atau diskusi bersama (Pratiwi, 2021).

Literasi sendiri merupakan suatu kemampuan menulis dan membaca, pengetahuan atau keterampilan dengan bidang atau aktivitas tertentu. Kemampuan setiap individu dalam mengolah berbagai informasi serta pengetahuan untuk kecakapan hidup. Masyarakat merupakan komponen penting yang tidak bisa lepas dari literasi. Dengan masyarakat maka gerakan literasi bisa berjalan dengan sangat baik. Peran perpustakaan dan masyarakat akan semakin meningkatkan semangat literasi mulai dari tingkatan terendah hingga dengan tingkatan tertinggi.

Kemampuan dalam membaca serta menulis merupakan suatu proses kebiasaan dalam berfikir yang diikuti dengan suatu proses membaca dan menulis. Sehingga segala sesuatu yang dilakukan itu dapat menghasilkan sebuah karya baru. Budaya literasi wajib mengutamakan suatu sikap ketika membaca serta menulis sebagai terobosan baru dalam kehidupan sehari-hari. Mempunyai

kemampuan berliterasi pada dasarnya merupakan hak masing-masing individu untuk menjadi hak dasar dalam kegiatan belajar seumur hidup. Dengan kemampuan literasi bisa memperdayakan serta meningkatkan kualitas tiap individu, keluarga, dan masyarakat.

Melalui kemampuan literasi bisa memberantas kemiskinan, mengurangi angka kebodohan, menumbuhkan suatu jaminan dalam pengembangan berkelanjutan demi terwujudnya suatu perdamaian. Apabila budaya literasi dibangun dalam diri masing-masing individu, pasti masyarakat yang buta huruf serta tidak bisa menulis akan tiada. Hal ini karena melalui budaya membaca serta menulis akan membuka suatu konsep tatanan baru untuk meningkatkan ide serta kreativitas yang akan menciptakan sebuah gagasan baru guna kemajuan kualitas bangsa Indonesia. Masyarakat yang sadar mengenai pentingnya literasi dapat bekerja sama dengan pihak perpustakaan setempat. Pasti setiap perpustakaan dapat lebih maksimal untuk melakukan tugas dan perannya untuk menumbuhkan budaya literasi masyarakat.

Hal inilah yang merupakan peran perpustakaan, yaitu sebagai salah satu bahkan satu-satunya lembaga yang memiliki otoritas yang mengumpulkan, mengorganisasikan, mengolah dan menyebarkan karya-karya informasi dan karya ilmiah kepada masyarakat. Perpustakaan sendiri digunakan untuk membantu memenuhi kebutuhan serta kehidupan sehari-hari masyarakat khususnya dalam bidang informasi.

Perpustakaan sebagai salah satu akses layanan publik tidak dapat menjalankan peran dan fungsi secara maksimal. Selama masa pandemi Covid 19, perpustakaan sebagai salah satu akses layanan publik tidak dapat menjalankan

peran dan fungsi secara maksimal. Banyak perpustakaan menutup akses layanan secara fisik dan membatasi jumlah kunjungan dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Sehingga perpustakaan dituntut untuk berinovasi dan bertransformasi dari layanan fisik ke layanan digital untuk memenuhi kebutuhan pemustaka (Widayati, 2020). Lembaga internasional di bidang perpustakaan yaitu IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) telah mengeluarkan pedoman bagi perpustakaan seluruh dunia untuk bisa memberikan layanan selama masa pandemi berlangsung (IFLA, 2020).

Perpustakaan sendiri digunakan untuk membantu memenuhi kebutuhan serta kehidupan sehari-hari masyarakat khususnya dalam bidang informasi. Perpustakaan memiliki peran dalam mencari/menelusuri, membina serta mengembangkan dan menyalurkan hobi/ kegemaran, minat, dan bakat yang dimiliki oleh masyarakat. Dengan berbagai kegiatan yang bisa diselenggarakan oleh perpustakaan. Kegiatan-kegiatan dimaksud antara lain menyelenggarakan berbagai lomba, mulai dari melukis, baca puisi, mengarang, kuis dan lain-lain. Sehingga semua peserta bisa mengembangkan serta menyalurkan mengimplementasikan bakat dan kreativitasnya dengan baik yang kelak bisa dijadikan salah satu pegangan dalam kehidupannya.

Pada saat pandemi saat ini, perpustakaan berusaha untuk mendapatkan manfaat maksimal dari pembelajaran online yang memerlukan pemahaman tentang faktor-faktor yang mendorong adopsi, niat berkelanjutan, dan hasil pembelajaran pengguna pada platform pembelajaran online (Sungadi, 2018). Perpustakaan dapat memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan berbagai macam informasi seperti layanan yang ada di perpustakaan, informasi terkait Covid 19, layanan literasi informasi, serta informasi lainnya.

Awal pelaksanaan pembelajaran jarak jauh memang tak menimbulkan berbagai keluhan kesah. Akan tetapi semakin lama, keputusan pembelajaran daring menimbulkan berbagai keluhan baik itu dari tenaga pengajar, siswa atau wali siswa. Ada berbagai keluhan yang timbul, mulai dari masalah kuota internet, *smart phone*, sampai siswa yang lebih sulit memahami materi pembelajaran. Namun untuk masalah kuota internet, pemerintah telah memberikan solusi yaitu dengan bantuan subsidi kuota internet. (Sudjatmiko, 2020). Akan tetapi ada permasalahan lain yang mungkin pemerintah belum mengetahuinya.

Permasalahan itu adalah rasa jenuh dan bosan yang sering melanda siswa karena pembelajaran daring. Karena sudah jenuh dan bosan, sering kali membuat siswa malas untuk belajar. Rasa jenuh tersebut tercipta karena suasana pembelajaran daring yang membosankan serta lebih sulit dalam memahami materi pembelajaran. Mengingat setiap siswa untuk daya serap materi pembelajaran berbeda (Pawicara dan Conilie, 2020). Ada yang bisa cepat memahami materi, ada pula yang membutuhkan waktu sedikit lebih lama untuk memahaminya.

Dampak Covid 19 membuat para penyedia layanan publik untuk melakukan inovasi dalam memberi layanan masyarakat berbasis teknologi digital. Selain itu, di masa pandemi ini para penyelenggara layanan publik mengubah pemikiran bahwa digitalisasi merupakan solusi dalam akselerasi dan penyederhanaan pelayanan, sehingga layanan tatap muka bertransformasi menjadi layanan online.

Dari pandemi Covid 19 ini mengharuskan Dinas Perpustakaan terus berbenah, karena jika tidak maka kegiatan yang mendorong minat baca masyarakat akan semakin berkurang. Ditambah aktivitas layanan dongeng keliling

tidak bisa dilakukan mengingat adanya pembatasan aktivitas interaksi sosial. Kepala Dinas Perpustakaan Kota Makassar, Siswanta Attas mengatakan layanan berbasis online terus dikembangkan di tengah pandemi covid-19. Dongeng keliling online (Dongkelor) menjadi salah satu kegiatan yang dikembangkan secara virtual (Armansyah,2020).

Dongkelor merupakan dongeng keliling online dari rumah yang tercetus di tengah pandemi Covid 19. Dongkelor (Dongeng Keliling Online) sendiri merupakan perluasan layanan dari kegiatan inovasi yaitu layanan perpustakaan keliling dan dongeng keliling yang sering dikenal dengan Dongkel Perpusling melalui Dinas Perpustakaan Kota Makassar. Dongeng keliling online merupakan turunan dari Dongeng keliling *with Mobile Library* yang mendapatkan penghargaan sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Nasional pada tahun 2017. Program ini merupakan salah satu program Perpustakaan Kota Makassar yang sudah berlangsung sejak Januari 2016 lalu.

Inovasi ini dilakukan dengan memindahkan semua aktivitas perpustakaan ke dunia maya yaitu Instagram dan Youtube. Kegiatan ini memiliki tujuan untuk melestarikan budaya mendongeng, meningkatkan minat literasi baca, dan mengedukasi untuk mematuhi semua protocol kesehatan dalam upaya pencegahan covid 19. Yang bertepatan dengan hari Pendidikan Nasional pada tanggal 2 Mei 2020 melalui akun Dongkel Perpusling.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, kemunculan Program Dongkelor ditengah pandemi menjadi angin segar. Dengan dongeng melalui dunia maya akan menjadi hiburan yang bermanfaat untuk anak-anak dan menjadi salah

satu penyemangat untuk anak-anak agar semangat belajar daring. Terutama ketika jenuh dan bosan menghadapi pembelajaran daring.

Hal yang menjadi perhatian peneliti untuk penelitian kali ini adalah mengenai evaluasi program literasi media yang berada di perpustakaan kota Makassar. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul “Inovasi Pelayanan Dongeng Keliling Online Di Era Pandemi Covid 19 Di Dinas Perpustakaan Kota Makassar”.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dalam penelitian ini diajukan satu permasalahan dalam bentuk pertanyaan yaitu:

Bagaimana proses inovasi pelayanan Program Dongeng Keliling Online di Dinas Perpustakaan Kota Makassar?.

I.3 Tujuan Penelitian

Sehubung dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai penelitian ini yaitu:

Untuk mendeskripsikan proses inovasi pelayanan Program Dongeng Keliling Online di Dinas Perpustakaan Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini mengarah kepada:

- Manfaat akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran intelektual ke arah pengembangan ilmu administrasi publik

khususnya inovasi pelayanan dan sebagai bahan referensi bagi siapapun yang berkeinginan melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama.

- **Manfaat praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbang saran dan masukan bagi pemerintah, swasta dan khususnya masyarakat dalam inovasi pelayanan publik studi kasus layanan Dinas Perpustakaan Online Kota Makassar.

BAB II

KERANGKA TEORI

II.1 Konsep Pelayanan Publik

II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2004:6; Moenir, 1998:12). Adapun pelayanan publik, adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan (Prasojo, 2006:6). Pengertian ini selaras dengan apa yang diutarakan Lonsdale dan Enyedi (1991). Mereka mengartikan *service* sebagai *assisting or benefiting individuals through making useful things available to them*. Sedangkan *public service* diberi makna sebagai *something made available to the whole of population, and it involves things which people can not normally provide for themselves i.e. people must act collectively* (Ahmad, 2018) .

Sementara itu, Zauhar (2001) mengemukakan, pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public goods and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara.

Mengingat sektor publik sangat terkait dengan keberadaan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) yang diartikan oleh (Savas 1987) sebagai

pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees*) (Zauhar, 2001).

Keputusan Menpan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan) Nomor 63/kep/m.pan/7/2003 yang dikutip oleh (Oktasari, 2015:1354) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagi sektor swasta (*private*), pelayanan konsumen sudah menjadi inti aktivitas bisnisnya jauh sebelum sektor publik menaruh perhatian ke masalah ini. Hopson dan Scally (1994:35) melukiskan, "*Good service is not smiling at the customer, but getting the customer to smile at you.*" Ungkapan tersebut melukiskan bahwa, pemberian pelayanan yang bagus bukan semata memberi senyum pada pelanggan. Melainkan, bagaimana membuat pelanggan puas hingga ia bisa "menyunggingkan" senyuman pada pemberi pelayanan. Sektor swasta menganggap pelayanan yang memuaskan pada konsumen adalah hal sangat penting dalam rangka meraih keuntungan yang lebih banyak.

Bagi sektor publik, pelayanan pada *customer* ini adalah pendekatan baru yang diadaptasi dari sektor private tadi. Ada dua alasan yang menyebabkan mengapa sektor publik memalingkan diri ke arah *service quality* (Rahayu, 1996:7). Pertama, selama ini pelayanan sektor publik mendapat image yang buruk dari para pengguna jasa sektor publik. Era *servqual* mengajarkan untuk menghargai *external constituencies*, yaitu masyarakat yang dilayani. Kedua, semakin ba-nyak

organisasi sektor publik yang bergerak pada "*profit oriented*" di samping "*nonprofit oriented*."

II.1.2 Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

II.1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan Publik hendaknya dapat bertransformasi lebih cepat jika ingin terus mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari warga negara. Hal ini menyangkut bagaimana organisasi pelayanan publik diorganisir dan dikelola, bagaimana pelayanan dirancang dan diberikan, serta bagaimana fungsi dukungan yang perlu dilakukan untuk memenuhi standar tertinggi.

Karenanya, pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai garansi adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan sendiri adalah suatu ukuran yang diformalkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun standar pelayanan yang dimaksud, meliputi berbagai komponen sebagai berikut (PermenPAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012):

1. **Dasar Hukum**, adalah perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. **Persyaratan**, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. **Sistem, mekanisme, dan prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. **Jangka waktu penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. **Biaya/tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. **Produk pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. **Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas**, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. **Pengawasan internal**, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. **Jumlah pelaksana**, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah personil yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. **Jaminan pelayanan**, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. **Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan**, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
14. **Evaluasi kinerja pelaksana**, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggara pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan.

II.2. Konsep Inovasi

II.2.1 Pengertian Inovasi

Inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan yang baru, tetapi dapat merupakan sebuah pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul

gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Menurut Eggers dan Singh (2009), yang terpenting dari sebuah ide yang inovatif bukanlah sesuatu yang dapat dengan mudah diterapkan, namun ide yang dapat merubah kebiasaan lama, membawa aktor baru bersamaan dalam menghadapi tantangan perubahan struktur dalam sebuah organisasi.

Pengertian Inovasi dapat didefinisikan sebagai '*novelty in action*' (Altschuler dan Zegans, 1997) dan '*new ideas that work*' (Mulgan dan Albury, 2003) yang menekankan bahwa inovasi bukan hanya ide baru tetapi praktik baru. Inovasi mungkin termasuk *reinvention* atau adaptasi dengan konteks, lokasi atau waktu periode yang lain (Hartley 2005: 27).

Jadi, inovasi merupakan salah satu upaya menuju kebaruan atau perubahan untuk memperbaiki cara, praktik maupun sistem yang telah berlaku sebelumnya. Sebenarnya inovasi tidak dituntut wajib' baru sama sekali, tetapi harus memiliki konsep yang nyata dan asli serta memiliki keunikan daripada yang lain. Selanjutnya, Suwarno (2008) berpendapat bahwa inovasi tidak terlepas dari 5 (lima) hal, yaitu :

1. Pengetahuan Baru

Suatu inovasi muncul sebagai pengetahuan yang baru bagi masyarakat. Pengetahuan baru ini merupakan faktor yang cukup penting sebagai determinan perubahan sosial.

2. Cara Baru

Inovasi bisa berupa cara baru bagi individu maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau merespons masalah tertentu. Cara baru ini menggantikan cara lama yang telah ada atau berlaku sebelumnya.

3. Objek Baru

Inovasi berarti suatu objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (berwujud/tangible) maupun yang tidak berwujud (*intangibile*).

4. Teknologi baru

Teknologi baru menjadi hal yang sangat identik dengan inovasi Indikator kemajuan teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang ada dari suatu teknologi. Dalam gelombang transformasi teknologi saat ini, peluang muncul bagi mereka yang memiliki kapasitas yang memadai untuk berpartisipasi dalam inovasi.

5. Penemuan Baru

Hampir semua inovasi adalah berupa hasil dari suatu penemuan baru. Inovasi menjadi salah satu produk dari suatu proses yang sepenuhnya berjalan dengan kesadaran dan kesengajaan.

Adapun proses inovasi dapat terjadi di seluruh kalangan organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi bisnis. Adanya inovasi di sebuah organisasi maupun perusahaan merupakan sesuatu yang sangat penting dan merupakan bagian integral bagi organisasi itu sendiri (Noor, 2013: 33). Inovasi dibutuhkan bukan hanya sebagai penggerak keberlangsungan organisasi yang bersangkutan, yang berbentuk kemampuan dalam berkompetisi dengan organisasi lain, misalnya

melalui daya saing. Tetapi juga sebagai pemicu timbulnya kreativitas pada seluruh elemen organisasi tersebut.

II.2.2 Hambatan-tambatan Inovasi

Faktor-faktor yang dapat menghambat inovasi dalam pemerintahan meliputi: basa-basi dan iklan formalisme ministratif (mengadopsi inovasi karena terlihat modern, tetapi tanpa apa pun di belakangnya); perubahan dalam hukum atau adopsi praktik tanpa mengacu pada *kontra-variabel tekstual*; hambatan struktural / kelembagaan yang menghambat pelaksanaan suatu inovasi; lembaga yang tidak mengizinkan pengambilan risiko (meskipun harus dicatat bahwa pemerintah didasarkan untuk meminimalkan kerugian maksimum, bukan memaksimalkan keuntungan maksimum); "Personalisasi" inovasi oleh pemimpin atau pejabat publik yang melihatnya sebuah inovasi sebagai hak prerogatif eksklusif dari manajer puncak dalam organisasi. Keuangan sumber daya tidak dapat dihitung sebagai faktor yang menghalangi inovasi. Faktanya, banyak kasus telah terbukti terjadi justru kekurangan dana itulah yang memicu kreativitas dan berujung pada inovasi.

Adapun hambatan inovasi dalam pemerintahan:

- Tuntutan akan pemerintahan yang bebas dari kesalahan (risiko kesulitan)
- Sikap negatif terhadap inovasi
- Struktur hukum / undang-undang / undang-undang
- Kurangnya akses ke informasi
- Kecenderungan media untuk melaporkan berita negatif
- Menghormati otoritas
- Kurangnya otonomi

- Kurangnya profesionalisme
- Batasan sumber daya (manusia atau keuangan)
- Bertahan untuk tidak berubah
- Rendahnya penghargaan terhadap administrasi publik

Berdasarkan pendapat Eggers dan Singh (2009), setidaknya terdapat dua tantangan dari eksternal organisasi yang dapat menghambat proses realisasi ide yaitu berkaitan dengan tujuan dan sumberdaya. Ketika ide dari organisasi tidak selaras dengan tujuan pihak-pihak lain yang berkepentingan, proses realisasi ide dapat dipastikan akan terhambat. Fenomena ini didukung oleh fakta bahwa dalam menjalankan berbagai keputusan, organisasi publik sangat membutuhkan dukungan sumberdaya dari pihak lain seperti lembaga pemerintah lain, lembaga non pemerintah dan sektor swasta.

II.2.3 Faktor Penunjang Inovasi

Beberapa kunci faktor untuk keberhasilan dalam menerapkan inovasi dalam (Eggers dan Singh , 2009: 8) meliputi:

- Memberi tanggung jawab kepada karyawan dan mitra luar dalam hasil
- Membuat loop umpan balik pelanggan
- Memastikan komunitas yang efektif nication antara kepemimpinan dan organisasi lini
- Memasukkan implementasi ide-ide bagus ke dalam pemikiran strategis di tingkat manajerial
- Mendefinisikan misi dengan jelas kemajuan mana yang dapat dinilai.

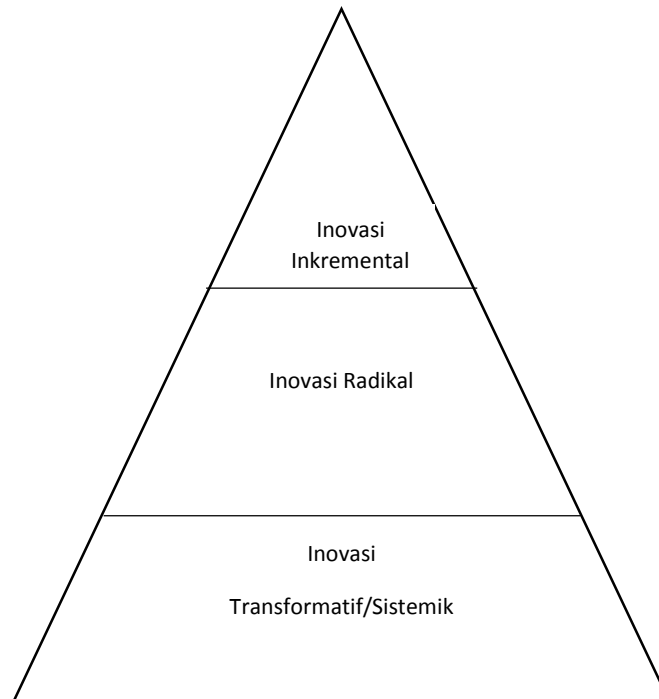
Inovasi terjadi karena berbagai alasan: krisis, pergantian rezim, kepemimpinan baru, peluang atau tantangan. Secara umum, orang tidak memulai

dengan memutuskan bahwa mereka akan pergi untuk berinovasi; mereka mulai dengan memecahkan masalah dengan cara yang kemudian mereka atau orang lain sadari adalah inovatif. Pengalaman menunjukkan bahwa faktor kunci keberhasilan suatu inovasi meliputi:

- Kepemimpinan yang efektif (tetapi "tidak terlihat", yaitu pemimpin memilih untuk tidak mempersonalisasi inovasi);
- Inklusivitas, pemberdayaan dan komitmen dari semua pemangku kepentingan (membangun tim dan kemitraan);
- Menetapkan target dan membangun lingkungan yang kondusif di mana target tersebut bisa dihubungi;
- Mekanisme pemantauan untuk mengukur perubahan terhadap tolok ukur yang telah ditetapkan; dan
- Sistem penghargaan yang menetapkan akuntabilitas, meningkatkan pemikiran kreatif dan
- Melepaskan kemampuan inovatif yang sebelumnya tidak dapat mengekspresikan diri mereka sendiri.

II.2.4 Jenis dan Tahapan Inovasi

Menurut Damanpour dan Gopalakrishnan (2001), inovasi secara luas cenderung dapat dipilah menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu inovasi produk, inovasi pelayanan, dan inovasi organisasional (prosedural atau proses). Setidaknya jika ditinjau dari level inovasi, maka Mulgan dan Albury (2003) dikutip oleh Muluk (2008: 47) mengidentifikasikannya sebagai berikut:



GAMBAR II. 1 JENIS INOVASI

Sumber: Mulgan dan Albury (2003) (dalam Muluk,2008:47)

Jenis Inovasi Ditinjau dari Level Inovasi Inovasi

1. Inovasi Inkremental

Inovasi yang terjadi membawa perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Pada umumnya mayoritas inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi serta hubungan keorganisasian. Meskipun demikian, inovasi inkremental memainkan peran krusial dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara kontinyu dan mendukung adanya pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan lokal dan individu, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

2. Inovasi Radikal

Inovasi atau perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau introduksi cara-cara yang sama sekali baru dalam proses pengorganisasian atau pelayanan. Inovasi pada level ini sangat jarang terjadi atau dilakukan karena perlu dukungan politik yang besar karena umumnya memiliki risiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal penting untuk membawa perbaikan nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi ekspektasi publik.

3. Inovasi Transformatif/Sistemik

Perubahan dalam struktur kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi pada level ini perlu waktu yang tidak sebentar untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dan memerlukan perubahan fundamental dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

Inovasi bukan hanya tentang menghasilkan ide-ide bagus. Ide yang bagus hanyalah langkah pertama; organisasi kemudian perlu menerapkan ide dan mempromosikan hasil. Untuk melakukan itu, dibutuhkan peta jalan yang jelas untuk mengubah ide menjadi solusi efektif yang mendapat dukungan dari para pemangku kepentingan. Proses dapat dilihat dari inovasi dan siklus inovasi. Menurut William D. Eggers dan Shalabh Kumar S. (2009:17-29) ada empat tahap proses inovasi, namun inovasi di sektor publik sering kali tergelincir dalam tiga fase terakhir. Tidak semua ide kreatif yang muncul sesuai dengan permasalahan yang dihadapi organisasi. Oleh karena itu perlu pertimbangan sebaik-baiknya dalam memilih ide inovasi. Kemudian untuk mengimplementasikan dan melakukan difusi gagasan, peran pemimpin menjadi sangat penting, proses inovasi tersebut yakni:

1. Pembuatan ide

Mendefinisikan masalah dengan jelas dan mencari solusi terbaik adalah langkah pertama dalam proses inovasi. Ide dapat dihasilkan secara internal; lembaga juga harus memeriksa dan mungkin mengadopsi inovasi yang dikembangkan di organisasi lain.

2. Seleksi

“Bagaimana memutuskan ide apa yang layak dikejar?” Pertanyaan ini sangat penting untuk instansi pemerintah, yang sering kesulitan mempertahankan ide baru dan menghadapi banyak pemangku kepentingan-kepentingan yang mungkin akan bersikap berlawanan. Membuka proses evaluasi dan menggunakan yang baru adalah pendekatan untuk memanfaatkan "kebijaksanaan orang banyak" sangat dibutuhkan dalam pemilihan ide yang efektif.

3. Implementasi

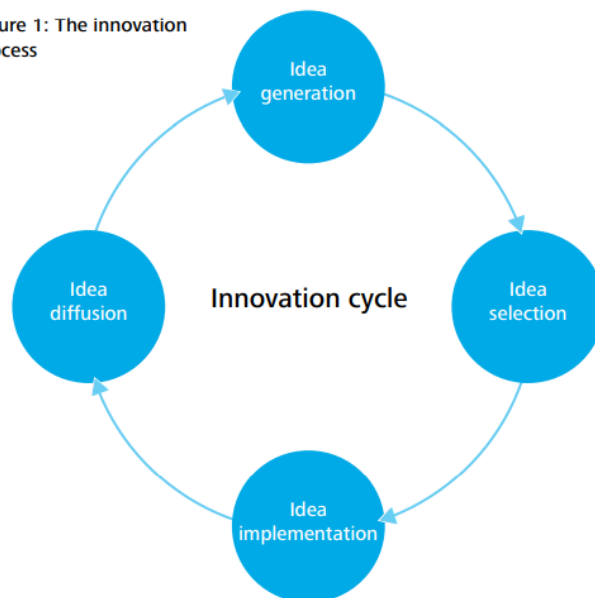
Setelah dipilih sebuah ide masih perlu dikendalikan dan dieksekusi. Jika ide bagus maka tidak diubah menjadi program baru, proses, atau praktik, orang akan berhenti memproduksinya. Beberapa faktor kunci keberhasilan penerapan inovasi termasuk:

- a) Memberi karyawan dan mitra luar sebagian saham dalam hasil
- b) Membuat umpan balik pelanggan
- c) Memastikan komunikasi yang efektif antara kepemimpinan dan organisasi
- d) Memasukkan implementasi dari ide-ide bagus ke dalam strategi berpikir di tingkat manajer
- e) Mendefinisikan dengan jelas misi yang dapat menjadi tujuan kemajuan dinilai

4. Difusi

Tahap terakhir dalam siklus inovasi adalah mendifusi inovasi melalui organisasi dan pemangku kepentingan terkait. Ini membutuhkan dukungan dari semua pemangku kepentingan, menghancurkan silo organisasi (sistem yang memisahkan jenis-jenis karyawan yang berbeda berdasarkan departemen), dan mengatasi sikap apatis terhadap inovasi. Salah satu cara untuk mendorong difusi adalah dengan "menciptakan buzz" seputar inovasi yang berhasil.

Figure 1: The innovation process



GAMBAR II. 2 PROSES INOVASI

Sumber: William D.Eggers dan Shalabh Kumar S. (2009:17-29)

Sedangkan, Herbert A. Shepard (1967) dalam Rahadi dan Budi (2014:4) menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) tahapan proses dalam inovasi organisasional, yaitu:

1. Penemuan ide

Tahap awal dari inovasi adalah dengan menemukan ide terlebih dahulu untuk inovasi itu sendiri. Biasanya ide tersebut yang akan muncul ketika terdapat suatu permasalahan membutuhkan penyelesaian. Pada tahap pemunculan ide (*idea generation*) ini terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan antara lain: identifikasi masalah; pengumpulan informasi; interpretasi; dan pernyataan sikap organisasi terhadap temuan ide untuk berinovasi.

2. Adopsi

Proses selanjutnya adalah penerimaan usul atau adopsi, yang dalam hal ini dimaksudkan untuk menerima saran-saran yang berguna untuk mewujudkan inovasi yang lebih baik. Tahapan ini juga dapat dipahami sebagai penerimaan organisasi terhadap pilihan inovasi yang akan diterapkan. Pada tahapan ini, aktivitas yang dilakukan oleh organisasi di antaranya yaitu menyampaikan inovasi (sosialisasi) kepada pihak lain sebagai pengguna atau objek dalam organisasi, seperti studi kelayakan, dan juga adaptasi/modifikasi.

3. Implementasi

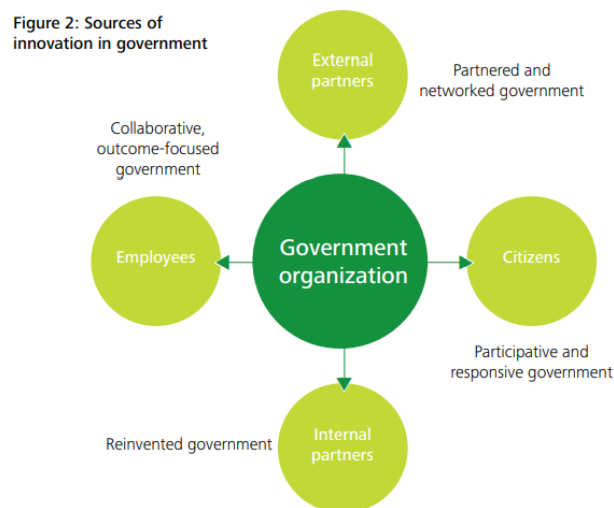
Setelah mengadopsi berbagai masukan, tahap terakhir adalah dengan mengimplementasikan inovasi tersebut. Adapun aktivitas yang dilakukan pada tahap ini, yaitu pengumpulan sumber daya, penempatan personil, pelatihan dan pendampingan, serta evaluasi dan *monitor*.

II.2.5 Sumber-sumber Inovasi

Dalam sebuah studi inovasi di sektor publik melalui survei yang dilakukan oleh Borin(2001) mengindikasikan bahwa:

- 50% inovasi di sektor publik merupakan inisiatif dari front line staff dan manejer tingkat menengah (middle manager).
- 70% inovasi yang dihasilkan bukan merupakan respons dari krisis.
- 60% inovasi melewati batas-batas organisasional (cross cutting organizational boundaries).
- Inovasi hadir lebih dikarenakan oleh motivasi untuk dikenali atau dihargai (recognition) dan kebanggaan daripada sekedar penghargaan finansial.

Menurut Eggers dan Singh (2009), sumber-sumber inovasi dalam pemerintahan dapat digambarkan seperti gambar berikut.



GAMBAR II. 3 SUMBER INOVASI

Sumber: Eggers dan Singh (2009:9)

II.3 Program Dongeng Keliling Online

II.3.1 Konsep Program

Dongkelor atau Dongeng Keliling Online adalah perluasan dari layanan Dongkel *with mobile library*, yang sebelumnya Dongeng Keliling (Dongkel) tersebut

adalah inovasi yang pertama sejak tahun 2016 yang mendapatkan penghargaan dari Kemenpan sebagai Top Inovasi 99 di tahun 2017. Sejak pandemi (sekitar maret awal), Dongkel *with mobile library* sudah tidak bisa berjalan lagi. Sampai dibulan April, ada salah satu pendongeng dari 30 pendongeng yang bernama Isti sekaligus pemegang semua akun sosial media Dongkel. Beliau menyarankan bahwa bagaimana jika Dongkel tersebut dilakukan secara online, kemudian ide tersebut disampaikan pada pertemuan dengan tim kecil untuk dibuatkan konsep.

Prosedur untuk mendatangkan Dongkel *with Mobile Library* ini sangat mudah, cukup mengirimkan pesan pribadi kepada akun Dongkel perpustakaan keliling (Perpusling) maka sekolah yang didaftarkan sudah bisa masuk list kunjungan Dongkel dan mobil perpusing. Ini merupakan kesempatan besar bagi sekolah-sekolah di pelosok Makassar yang merasa tidak terkenal sekalipun untuk mendapatkan perhatian dari Dongkel Perpusling tetapi memiliki minat atau kepedulian terhadap minat baca anak. Sekolah yang didatangkan mulai dari TK dan SD. Pertunjukkan biasanya menggunakan seperti panggung kecil yang terbuat dari meja dengan dibantu *sound system* dan *mic* agar suara pendongeng lebih terdengar. Setelah pertunjukkan dongeng berakhir, anak-anak dengan bersemangat menyerbu mobil Perpustakaan Keliling yang sekarang sudah terbuka pintunya.

Semenjak terjadi pandemi Covid 19, secara otomatis menghentikan semua layanan Dongkel Perpusling yang sering mendatangi sekolah serta tempat umum yang berada di kota Makassar. Dongeng Keliling Online (DONGKELOR) ditetapkan sebagai TOP 21 Inovasi Pelayanan Publik berdasarkan keputusan Menpan RB Nomor 246 Tahun 2020 Tentang TOP 21 Inovasi Pelayanan Publik Penanganan Covid-19 (Humas MENPANRB,2020).

Atas dasar itulah, tercetuslah ide untuk memindahkan segala aktivitas mendongeng ke dunia maya. Tidak hanya itu, melalui ide ini akan memberikan edukasi untuk mematuhi semua protocol kesehatan dalam upaya pencegahan covid 19. Yang bertepatan dengan hari Pendidikan Nasional pada tanggal 2 Mei 2020 melalui akun Dongkel Perpusing.

Setiap episode Dongkelor tayang hari Sabtu dan tayang melalui *channel* Youtube pada pukul 10.00 WITA. Program ini sukses menghidupkan kembali dongkel perpusing ketika semua orang diwajibkan untuk tetap dirumah saja. Dongkelor berisikan edukasi mengenai pencegahan corona. Dan berisikan ajakan untuk gemar membaca serta menikmati layanan perpustakaan digital melalui aplikasi ePustaka Kota Makassar milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Makassar. Sekedar informasi, jika pengambilan gambar untuk Dongkelor dilakukan di studio 1 perpustakaan umum di kota Makassar.

Program ini telah didaftarkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Makassar. Yang termasuk dalam pengetahuan publik dan mampu melewati beberapa proses tahapan proses evaluasi. Program ini dipandu oleh *host* dongkelor yang bernama Isthie Purnamasari. Untuk siswa yang memperoleh tugas mendengarkan dongeng dari guru diharuskan mencatat resensi dari dongeng tersebut (Fajar Pendidikan,2020). Jangan sampai lupa untuk menjawab pertanyaan yang diberikan oleh host. Dikarenakan yang beruntung akan memperoleh hadiah menarik setiap minggunya.

Dinas Perpustakaan Kota Makassar mengacu pada kebijakan-kebijakan lama sehingga program yang ada saat ini masih menerapkan kebijakan lama. Dalam program pada bidang pelayanan pada Dinas Perpustakaan kota Makassar

masih mengacu pada bentuk pelayanan yang lama sesuai dengan peraturan wali kota Makassar Nomor 105 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi tata kerja dinas perpustakaan pada bidang layanan dan kerja sama perpustakaan meliputi, merencanakan, menyusun, dan melaksanakan program dan seksi layanan, dan kerja sama perpustakaan, melakukan layanan keanggotaan perpustakaan dengan perangkat daerah, BUMD, instansi terkait dan masyarakat, menyelenggarakan kartu anggota, sirkulasi, layanan, informasi, layanan referensi, layanan pinjam antar perpustakaan, menyelenggarakan perpustakaan keliling, bimbingan pustaka, melakukan pengembangan dan pengelolaan kerja sama pada jejaring perpustakaan.

Hanya saja program dongeng keliling ini dikemas menjadi lebih modern dan lebih menarik sehingga orang lain tidak bosan. Hal itu dilakukan dengan cara mempromosikan, memperkenalkan dan bagaimana bersosialisasi yang baik sehingga menarik pengunjung perpustakaan. Faktor pendorong keberhasilan inovasi ini terdapat pada kerjasama dengan berbagai pihak, sarana dan prasarana yang mendukung, serta kerjasama internal maupun external.

Tidak hanya program dongkelor saja, akan tetapi masih ada beberapa program yang dikembangkan oleh pihak pemerintah kota Makassar dan dinas perpustakaan umum kota Makassar. Salah satunya yaitu program khusus masakan yang bernama dapur pustaka. Seluruh program ini akan diberitakan kepada masyarakat dengan memanfaatkan media sosial. Besar kemungkinan jika beragam kegiatan akan berkembang dengan melibatkan masyarakat kota Makassar yang merupakan wujud peran perpustakaan dalam layanan inklusi

sosial. Bukan hanya itu, untuk kegiatan lomba-lomba pembudayaan kegemaran membaca akan dilakukan secara virtual.

Akan tetapi saat ini, yang paling menjadi primadona dari Pemerintah Kota dan Dinas Perpustakaan kota Makassar yaitu dongkelor. Sejak awal peluncuran gagasan ini, banyak masyarakat yang tertarik dengan dongkelor. Hal ini semakin dibuktikan dengan masuknya dongkelor dalam top 21 inovasi nasional berdasarkan keputusan Menpan RB Nomor 246 Tahun 2020 tentang TOP 21 Inovasi Pelayanan Publik Penanganan Covid-19 Untuk kategori pemerintah kota, Dongkelor dari Makassar masuk top 21 dengan program dari kota magelang dan kota Yogyakarta. Tentu hal ini menjadi bukti nyata jika peluncuran program dongkelor sukses dimata masyarakat dan pemerintah pusat.

Setelah konsep pembuatan program ini rampung, maka diserahkan kepada pimpinan seperti Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Kepala Pelayanan, dan stakeholder lainnya. Lalu meminta dukungan kepada para pimpinan tanpa budget apapun (untuk sementara) karena ini dilakukan dengan uji coba. Di *launching* pada tanggal 2 Mei bertepatan pada hari Pendidikan via Live Instagram.

Konsep yang dilakukan awalnya, dengan memberikan pengantar lalu edukasi Covid 19, kemudian memberikan dongeng lalu tidak jauh dengan pembahasan untuk edukasi ketertarikan terhadap membaca di Perpustakaan. Dongeng keliling online ini awalnya dilakukan hanya di Instagram, tetapi untuk mengefisiensi biaya dan menaikkan kualitas gambar maka dipindahkan ke Youtube dan juga dibuatkan studio mini untuk lebih menarik perhatian penonton dan meningkatkan kualitas membaca. Sistem dongeng online Dongkelor,

dilakukan dengan cara mengambil gambar atau tapping di studio Perpustakaan Kota Makassar setiap hari Selasa, kemudian diolah oleh tim editor untuk ditayangkan pada hari Sabtu. Jadi, video yang ditayangkan sudah melalui proses editing terlebih dahulu.

Pada persiapan materi dongeng, tim kreatif terdapat 4 orang (editor, pengarah adegan dan host) mereka memastikan tayangan *ready* di hari sabtu. Untuk penjadwalan dari Dinas Perpustakaan di bidang layanan, membuat jadwal untuk pendongeng, seperti tapping/pengambilan gambar dll. Materi untuk di dongeng kan diberikan hak penuh untuk para pendongeng menceritakan ceritanya sesuai dengan kemampuan mereka (fiksi maupun non fiksi), dapat juga pendongeng membacakan ulang buku cerita yang terdapat di perpustakaan.

Dongkelor berisi tiga konten, yaitu edukasi Covid bagi anak, dongeng, dan promosi perpustakaan digital. Jadi bagi anak-anak yang mau mengakses perpustakaan, mereka tidak perlu datang langsung ke tempat, bisa langsung ke e-pustaka Kota Makassar. Kegiatan ini melibatkan komunitas pendongeng, di Dongkelor adalah kerjasama antara (Dinas Perpustakaan dan komunitas pendongeng diberbagai daerah di Sulawesi Selatan).

II.3.2 Tujuan Program

Tujuan dongkelor (Dongeng Keliling Online) adalah tidak lain untuk memberikan edukasi literasi membaca anak di saat pandemi, karena Dongeng Keliling *with mobile library* tidak dapat beroperasi saat ini.

Hal-hal yang menarik dalam kegiatan Dongeng keliling online, yaitu; tim kreatif mencoba membuat animasi untuk videonya, dikarenakan anak-anak akan lebih tertarik dengan animasi. Didalam konsep dongkelor, tidak banyak

mengubah dari konsep-konsep sebelumnya, pendongeng akan lebih sering ditampilkan dalam video dibanding animasi agar tidak terpacu. Sehingga anak-anak dapat mengembangkan kreativitasnya masing-masing dalam berimajinasi.

Tantangan yang dihadapi, tim pendongeng awalnya sangat gagap dalam mengaplikasikan teknologi tetapi dengan kerjasama tim dan sering membaca literatur serta juga menonton referensi yang ada, maka dijadikan pelajaran untuk para tim pendongeng. Tantangan yang masih menjadi kendala, adalah sarana dan prasarana, seperti kamera, fasilitas editor&laptop yang masih rendah, dan juga studio yang sederhana.

II.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan alur pemikiran yang diambil dari suatu teori yang dianggap relevan dengan fokus/judul penelitian dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada dirumusan masalah penelitian.

Dalam upaya menjawab bagaimana proses Inovasi Pelayanan Publik dengan studi kasus Dongeng Keliling Online Di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. Maka teori William D. Eggers dan Shalabh Kumar S. (2009:17-29), yang dianggap mendekati permasalahan tersebut. Dalam teori tersebut menyebutkan ada empat tahap proses inovasi:

1. Pembuatan ide

Mendefinisikan masalah dengan jelas dan mencari solusi terbaik adalah langkah pertama dalam proses inovasi. Ide dapat dihasilkan secara internal; lembaga juga harus memeriksa dan mungkin mengadopsi inovasi yang dikembangkan di organisasi lain.

2. Seleksi

“Bagaimana memutuskan ide apa yang layak dikejar?” Pertanyaan ini sangat penting untuk instansi pemerintah, yang sering kesulitan mempertahankan ide baru dan menghadapi banyak pemangku kepentingan-kepentingan yang mungkin akan mengatakan tidak. Membuka proses evaluasi dan menggunakan yang baru adalah pendekatan untuk memanfaatkan "kebijaksanaan orang banyak" sangat dibutuhkan dalam pemilihan ide yang efektif.

3. Implementasi

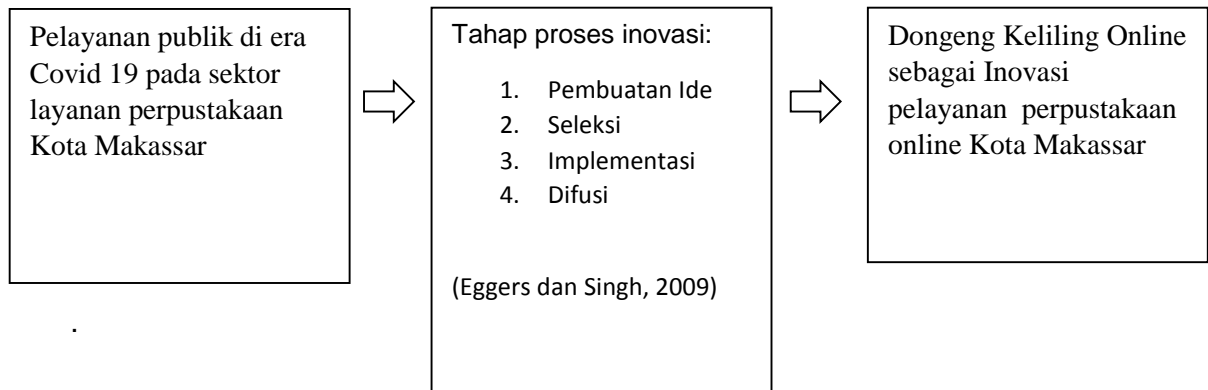
Setelah dipilih sebuah ide masih perlu dikendalikan dan dieksekusi. Jika ide bagus maka tidak diubah menjadi program baru, proses, atau praktik, orang akan berhenti memproduksinya. Beberapa faktor kunci keberhasilan penerapan inovasi termasuk:

- a) Memberi karyawan dan mitra luar sebagian saham dalam hasil
- b) Membuat umpan balik pelanggan
- c) Memastikan komunikasi yang efektif antara kepemimpinan dan organisasi
- d) Memasukkan implementasi dari ide-ide bagus ke dalam strategi berpikir di tingkat manajer
- e) Mendefinisikan dengan jelas misi yang dapat menjadi tujuan kemajuan dinilai

4. Difusi

Tahap terakhir dalam siklus inovasi adalah mendifusi inovasi melalui organisasi dan pemangku kepentingan terkait. Ini membutuhkan dukungan dari semua pemangku kepentingan, menghancurkan silo organisasi (sistem yang memisahkan jenis-jenis karyawan yang berbeda berdasarkan departemen), dan

mengatasi sikap apatis terhadap inovasi. Salah satu cara untuk mendorong difusi adalah dengan "menciptakan buzz" seputar inovasi yang berhasil.



GAMBAR II. 4 KERANGKA BERPIKIR