

SKRIPSI
INOVASI PELAYANAN PUBLIK
STUDI KASUS SENTUH PUSTAKA DI DINAS
PERPUSTAKAAN KOTA MAKASSAR

ZAHRA ANNISA
E011181327



PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

ZAHRA ANNISA (E011181327), Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Sentuh Pustaka di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. (Dibimbing oleh Dr. Gita Susanti, M.Si dan Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,M.AP)

Inovasi Sentuh Pustaka atau akronim dari Semua Membantu Menghidupkan Perpustakaan merupakan salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah Kota Makassar dalam hal ini Dinas Perpustakaan. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan dan menganalisis atribut inovasi pelayanan Sentuh Pustaka. Inovasi ini hadir memberikan dampak dalam hal peningkatan literasi dan layanan literasi di perpustakaan sekolah dalam rangka mewujudkan Standar Nasional Perpustakaan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Informan dalam penelitian ini yaitu kepala dinas perpustakaan, tim pembina perpustakaan, kepala sekolah, penanggung jawab perpustakaan, pengiat literasi. Model analisis yang digunakan dalam menganalisis data yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada teori *the Attributes of Innovations* menurut Rogers (2003), memiliki 5 atribut yang sudah diimplementasikan dengan baik dalam atribut inovasi terkait Sentuh Pustaka yaitu keunggulan relatif yang dapat mencapai tujuan perpustakaan kota Makassar. Kesesuaian dengan SOP (*Standard Operasional Procedure*) dan SNP (Standar Nasional Perpustakaan) yang dianggap konsisten dalam pelayanan. Kerumitan terdapat hambatan individu, organisasi dan manajerial. Kemampuan diamati sangat berdampak pada kualitas perpustakaan sekolah. Dan kemampuan di uji cobakan tentunya sangat diterima oleh pihak sekolah yang menjadi sasaran inovasi Sentuh Pustaka. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa keputusan yang diambil dalam pelayanan Sentuh Pustaka di Dinas Perpustakaan kota Makassar teradopsi sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik dalam meningkatkan akreditasi perpustakaan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan.

Kata Kunci: Inovasi, Perpustakaan, Sentuh Pustaka



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

ZAHRA ANNISA (E011181327), Public Service Innovation A Case Study of Sentuh Pustaka at the Makassar City Library Service. (Supervised by Dr. Gita Susanti, M.Si and Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,M.AP)

Sentuh Pustaka Innovation or the acronym of All Helping to Turn the Library on is one of the innovations carried out by the Makassar City government, in this case the Library Service. The purpose of this study was to describe and analyze the attributes of Sentuh Pustaka service innovations. This innovation is present to have an impact in terms of improving literacy and literacy services in school libraries in order to realize the National Library Standard.

This study uses a qualitative method. The type of research used is descriptive qualitative, data collection techniques using in-depth interviews, documentation and observation. The informants in this study were the head of the library service, the team of librarians, 2 principals, 5 persons in charge of the library, 5 students, and literacy activists. The analytical model used in analyzing the data are: data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results show that the theory of Innovation Attributes according to Rogers (2003), has 5 attributes that have been well implemented in the innovation attributes related to Sentuh Pustaka, namely the relative advantage that can achieve the goals of the Makassar city library. Conformity with SOP (Standard Operational Procedure) and SNP (Library National Standard) which are considered consistent in service. Complications include individual, organizational and managerial barriers. The observed concentration greatly impacts the quality of the school library. And the ability to be tested is certainly very welcome by the school that is the target of Sentuh Pustaka innovation. Based on the results of research and analysis of the data obtained, it can be concluded that the decisions taken in Makassar City Library services are adopted as a form of innovation in public services in increasing library accreditation in accordance with the National Library Standards.

Keywords: Innovation, Library, Sentuh Pustaka



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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zahra Annisa

NIM : E011181327

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Sentuh Pustaka di Dinas Perpustakaan Kota Makassar” adalah benar – benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 13 April 2022

Yang Menyatakan,



Zahra Annisa



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zahra Annisa
NIM : E011181327
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Sentuh
Pustaka di Dinas Perpustakaan Kota Makassar

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

Makassar, 13 April 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Cita Susanti, M.Si
NIP. 19650311 199103 2 001

Pembimbing II

Dr. Muh. Tang Abdullah, M.AP
NIP. 19720507 2002121 1 001

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Administrasi

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP. 19630903 198903 1 002



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zahra Annisa
NIM : E011181327
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Studi Kasus Sentuh
Pustaka di Dinas Perpustakaan kota Makassar

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin.

Makassar, 13 April 2022

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Gita Susanti, M.Si
Sekretaris Sidang : Dr. Muh. Tang Abdullah, M.AP
Anggota : 1. Dr. Nurdin Nara, M.Si
2. Drs. Nelman Edy, M.Si


.....

.....

.....

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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 Publik Studi Kasus Sentuh Pustaka 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. 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 Universitas Hasanuddin.
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 Staf 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. Kedua orang tua tercinta, Alm. Gunawan dan Sitti Salma, S.Si. 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.
6. Dr. Gita Susanti, M.Si selaku Pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,M.Si 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.
7. Dr. Nurdin Nara, M.Si dan Drs. Nelman Edy, M.Si selaku Dewan Penguji dalam penelitian skripsi ini. Terima kasih atas kritik dan saran serta arahan yang sangat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Adik kandung penulis, Yuni, Wawa, Naila dan Nabila. Terima kasih atas waktunya untuk selalu menolong dan memberi dukungan kepada penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman terdekat yang selalu mendukung penulis, Bripda Satrio Sulistyio Kusuma Nur Terimakasih atas waktu dan dukungan yang mengiringi masa studi penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat terbaik. Rehan, Ambu, Lala, dan Chesa Terimakasih atas segala dukungan dan hiburan ketika penulis sedang berada pada masa sulit.
11. Sahabat seperjuangan Febio, Bilolo, Inles, Susan, Yure, Apri, Danti,

Nabila, Eki, dan Uli. Terimakasih untuk selalu menemani dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi, serta semangat yang selalu mengiringi.

12. Rekan-rekan penulis. Pengurus GenBI Wilayah Sulawesi Selatan dan KKN Tamalanrea-22 Kota Makassar Terimakasih atas dukungannya selama ini yang selalu semangat mengiringi penulis.
13. Kakak tingkat terbaik yang selalu memotivasi penulis, Terimakasih atas doa, dukungan, semangat yang selalu mengiringi penulis.
14. LENTERA 2018. Terimakasih selalu mendampingi dalam perjuangan, selalu menjadi rumah dan menjadi keluarga selama masa studi penulis. BTR gengs dan teman-teman Lentera yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih.
15. HUMANIS FISIP UNHAS. Terkhusus Departemen Biro dan Kesekretariatan 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, 13 April 2022

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Konsep Pelayanan Publik	9
II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	9
II.1.2 Tujuan Pelayanan Publik	10
II.1.3 Standar Pelayanan Publik	11
II.1.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	13
II.1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	14
II.2 Konsep Inovasi	16
II.2.1 Pengertian Inovasi	16
II.2.2 Kapasitas Inovasi.....	19
II.2.3 Hambatan-Hambatan Inovasi.....	21

II.2.4 Faktor Penunjang Inovasi.....	25
II.2.5 Kriteria Penilaian Inovasi	26
II.2.6 Tipologi Dan Jenis-Jenis Inovasi Di Sektor Publik.....	27
II.2.7 Tingkat Adopsi Inovasi.....	30
1. Atribut Inovasi,	30
2. Jenis keputusan inovasi	32
3. Saluran Komunikasi,	32
4. Sistem Sosial,.....	32
5. Agen Perubahan,.....	32
II.3 Konsep Sentuh Pustaka	33
II.3.1 Konsep	33
II.3.2 Tujuan	36
II.4 Kerangka Berpikir	38
.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
III.1 Pendekatan Penelitian.....	40
III.2 Lokasi Penelitian.....	40
III.3 Tipe dan Dasar Penelitian	41
III.4 Informasi Penelitian	41
III.5 Fokus Penelitian	41
III.6 Jenis dan Sumber Data	43
III.7 Teknik Pengumpulan Data	43
III.8 Teknik Analisis Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	45
IV.1 Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk	45
IV.1.1 Karakteristik Lokasi dan Wilayah	46
IV.2 Profil Dinas Perpustakaan Kota Makassar.....	47
IV.2.1 Visi Misi Dinas Perpustakaan Kota Makassar	47
IV.2.2 Susunan Organisasi dan Kepegawaian Dinas Perpustakaan Kota Makassar.....	48
IV.2.3 Kepegawaian	49

IV.2.4 Capaian Kinerja Dinas Perpustakaan Kota Makassar	50
IV.3 Tugas dan Fungsi Uraian Tugas Dinas Perpustakaan Kota Makassar	54
IV.3.1 Tugas	54
IV.3.2 Fungsi	54
Dinas Perpustakaan Kota Makassar menyelenggarakan fungsi:	54
IV.3.3 Uraian Tugas	55
IV.3.4 Uraian Tugas	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
V.1 Hasil Penelitian	75
V.1.1 Keunggulan Relatif (<i>relative advantage</i>)	76
V.1.2 Kesesuaian (<i>compatibility</i>)	78
V.1.3 Kerumitan (<i>complexity</i>)	79
V.1.4 Kemampuan diuji cobakan (<i>trialability</i>)	80
V.1.5 Kemampuan diamati (<i>observability</i>)	82
BAB VI PENUTUP	90
IV.1 Kesimpulan	90
IV.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Hambatan-hambatan Inovasi.....	22
Gambar II.2 Tipologi Inovasi Sektor publik.....	27
Gambar II.3 Karakteristik Inovasi	29
Gambar II. 4 Kerangka Berpikir	38
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	48
Gambar V.1 Dampak Inovasi Sentuh Pustaka.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Matriks Pembahasan.....	84
Tabel 5.2 Matrik Pembahasan.....	87

DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.1 Presentase Budaya Baca.....	49
Grafik IV.2 Presentase Pengunjung.....	50
Grafik IV.3 Presentase Koleksi	51
Grafik IV.4 Presentase Perpustakaan yang Dibina	52

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang tujuan Negara Republik Indonesia yang berbunyi “mencerdaskan kehidupan bangsa”, maka negara bertanggung jawab dalam mewujudkan tujuan tersebut melalui aspek pendidikan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Selain itu, pendidikan merupakan salah satu unsur Hak Asasi Manusia (HAM) yang sifatnya harus dipenuhi dan dilindungi oleh negara.

Salah satu implementasi dari pendidikan yaitu literasi. Secara sederhana, literasi dapat diartikan sebagai sebuah kemampuan membaca dan menulis (Permatasari, 2015:148). Secara luas, makna literasi dapat lebih dari sekedar membaca dan menulis. Hal ini juga mencakup bagaimana seseorang berkomunikasi dalam masyarakat. Literasi juga bermakna praktik dan hubungan sosial yang terkait dengan pengetahuan, bahasa, dan budaya. Namun secara awam, literasi lebih dipahami sebagai kemampuan membaca dan menulis, yang objeknya bersifat tekstual.

Data menunjukkan bahwa angka literasi Indonesia pada tahun 2021 masih sangat rendah dengan menempati ranking ke 62 dari 70 negara yang

berkaitan dengan literasi, atau berada dibawah 10 Negara terbawah yang memiliki tingkat literasi terendah (Kemendagri, 2021). Dampak dari rendahnya tingkat literasi berpengaruh pada ketidakmampuan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan berpikir kritis. Oleh karena itu, kemampuan literasi bagi individu sangatlah penting khususnya bagi individu yang sedang dalam masa studi atau sedang menempuh jenjang pendidikan formal yang disebut siswa. Jenjang pendidikan formal yang dimaksud yaitu pendidikan tingkat sekolah dasar, hingga sekolah menengah atas. Tapi secara umum pemberian materi dalam setiap mata pelajaran diparalelkan dengan mengasah kemampuan literasi siswa, baik secara langsung maupun mandiri.

Strategi sekolah menjadi salah satu akses dalam memperkuat pelayanan publik di bidang literasi, dengan membuat sebuah tempat khusus untuk mewadahi literasi tersebut yang secara umum disebut perpustakaan yang disesuaikan dengan pedoman lembaga internasional di bidang perpustakaan yaitu IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*). Perpustakaan adalah tempat menyimpan, mengolah, dan mencari informasi, di mana informasi tersebut dapat berbentuk bahan bacaan tercetak (buku, jurnal, referensi, dan bahan pustaka tercetak lainnya) maupun bahan bacaan dalam bentuk elektronik (*electronic book*, jurnal elektronik, dan bahan bacaan bentuk elektronik lainnya).

Perpustakaan sekolah menyediakan informasi dan ide yang merupakan pondasi agar berfungsi secara baik di dalam masyarakat masa kini yang berbasis informasi dan pengetahuan. Perpustakaan sekolah merupakan sarana bagi para murid agar terampil belajar sepanjang hayat dan mampu mengembangkan daya pikir agar mereka dapat hidup sebagai warga negara yang bertanggung jawab

(IFLA, 2006:1). Di dalam perpustakaan tersebut ada organisasi dan sistem yang mengatur proses berjalannya bahan pustaka/informasi mulai dari pengadaan,

peminjaman hingga pelayanan dan penyajian kepada pengguna perpustakaan.

Tugas perpustakaan adalah mengumpulkan, mengolah, memelihara, merawat, melestarikan, mengemas, menyimpan, memberdayakan, dan menyajikan koleksi bahan pustaka kepada pemakai. Jadi, pada prinsipnya tugas perpustakaan adalah menyediakan layanan informasi untuk kepentingan masyarakat, baik masyarakat ilmiah (pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan peneliti) maupun masyarakat luas di sekitarnya (Saleh, 2014:6).

Permasalahan selama ini perpustakaan dianggap tempat yang menjenuhkan bagi siswa di sekolah serta pelayanan perpustakaan yang masih belum sesuai, yang membuat siswa lebih senang bermain daripada mengunjungi perpustakaan. Beberapa siswa menganggap bahwa mereka tidak berminat berkunjung ke perpustakaan karena ruangan yang tidak tertata rapi dan bahan bacaan yang kurang. Ini sangat berdampak jika siswa tidak berminat mengunjungi perpustakaan karena dapat mempengaruhi minat baca itu sendiri. Dan juga pengelolaan perpustakaan yang kurang baik akan berdampak pada kurangnya ketertarikan siswa untuk mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan sekolah. Hal ini akan berdampak pada kurangnya minat baca siswa padahal tumbuhnya minat baca dimulai sejak dini.

Meskipun perpustakaan dimaknai lebih dari sekadar tempat yang menyediakan bahan bacaan, namun secara konvensional cenderung dipandang sebagai tempat khusus hanya untuk membaca buku. Hal tersebut membuat perpustakaan menjadi tempat yang membosankan dan kurang menarik minat

masyarakat khususnya kalangan pelajar. Terlebih lagi aspek infrastruktur atau sarana prasarana perpustakaan yang monoton dan “kuno”, secara tidak langsung membuat perpustakaan jarang sekali dikunjungi. Berdasarkan realita tersebut, maka perlu adanya inovasi yang diberikan agar mampu membangkitkan kembali minat untuk berkunjung ke perpustakaan, baik inovasi dalam penyediaan informasi yang berbentuk literatur maupun aspek infrastruktur.

Kesadaran pentingnya inovasi saat ini ditandai dengan telah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan peluang pemerintah daerah untuk melakukan inovasi. Tepatnya pada pasal 386 yang menyatakan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi”. Inovasi yang dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang berpedoman pada prinsip sebagai berikut: peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri (Pauzi Rizal, 2018:16).

Konsep inovasi dalam konteks administrasi publik menjadi isu utama ketika paradigma *new public management* (NPM) berkembang pesat. Dimana salah satu prinsip paradigma NPM adalah persaingan (*competitiveness*). Organisasi publik hanya bisa bertahan dan unggul di era persaingan ini ketika mampu menghadirkan cara kreatif dan lebih efektif dalam mengatasi masalah publik yang makin kompleks melalui inovasi. Sebagaimana diketahui bahwa inovasi seharusnya menjadi inti dari seluruh aktivitas di sektor publik. Inovasi

berarti meningkatkan daya tanggap terhadap harapan warga dan kebutuhan para pengguna layanan. Juga inovasi dapat menumbuhkan efisiensi dan mengurangi biaya (Abdullah ,2020:4).

Inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Rogers,2003:263). Perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide atau proses baru. Inovasi dapat pula diartikan sebagai proses adaptasi produk, jasa, ide, atau proses baik yang sudah ada dalam organisasi maupun yang dikembangkan dari luar organisasi. hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas (Ellitan dan Anatan, 2009:36).

Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah Kota Makassar dalam hal ini Dinas Perpustakaan yaitu dengan inovasi pelayanan Sentuh Pustaka atau akronim dari Semua Membantu Menghidupkan Perpustakaan dalam rangka mewujudkan Standar Nasional Perpustakaan (Dinas Perpustakaan, 2021). Dalam beberapa tahun belakangan ini di dalam pelaksanaannya suatu inovasi pelayanan publik yang fokus pada ranah literasi. Inovasi pelayanan ini merupakan bentuk sinergitas antara Pemerintah Kota Makassar dalam hal ini Dinas Perpustakaan (tim pembina perpustakaan) selaku pihak internal dan kelompok kerja pustakawan, pengiat literasi, mitra/penerbit dan beberapa sekolah selaku tim eksternal untuk mewujudkan percepatan pembinaan Perpustakaan Sekolah sesuai Standar Nasional Perpustakaan (SNP) sesuai amanah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Dinas Perpustakaan Kota Makassar dengan terus mendorong peningkatan kreativitas sekolah mulai dari jenjang Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Pertama. Sinergi dan kerja sama dengan seluruh *stakeholder* yang ada, untuk membangun

gerakan literasi yang inovatif. Akan tetapi data dari Dinas Perpustakaan Kota Makassar terdapat beberapa kendala dalam inovasi pelayanan Sentuh Pustaka diantaranya:

1. Dari 826 sekolah SD dan SMP di Kota Makassar hanya 400 perpustakaan sekolah yang dapat dibina oleh Sentuh Pustaka (2017-2020) atau baru 48,43%. Hal ini menandakan bahwa program ini belum mampu menyentuh seperdua dari jumlah perpustakaan di Kota Makassar.
2. Dalam kurun waktu 2016-2020 peningkatan budaya baca di Kota Makassar hanya meningkat 5,32% yakni dari 39,49% ditahun 2016 dan 44,81% di tahun 2020.
3. Dari 826 perpustakaan sekolah baru terdapat 9 perpustakaan yang mendapatkan akreditasi A dan B dari Perpustakaan RI.
4. Terbatasnya sumber daya manusia (SDM) dan anggaran menyebabkan kurang optimalnya penerapan inovasi pelayanan ini di sekolah-sekolah.

Selain itu, angka persentase minat baca di Kota Makassar berdasarkan survei Independen Tri Tunggal Sejaya pada tahun 2016 masih rendah yakni di angka 39,45%. Menyikapi berbagai permasalahan tersebut maka Dinas Perpustakaan Kota Makassar melakukan pendekatan dengan melibatkan berbagai pihak untuk berkolaborasi melalui inovasi pelayanan Sentuh Pustaka atau Semua Membantu Menghidupkan Perpustakaan.

Melalui inovasi pelayanan Sentuh Pustaka yang dihadirkan oleh Dinas Perpustakaan Kota Makassar dapat menjadi pelopor yang mengembangkan dan memberdayakan budaya literasi serta menarik minat kunjungan ke perpustakaan

khususnya di sekolah. Inovasi ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan sumber belajar dalam hal ini ketersediaan buku-buku yang berbentuk fisik dan digital, serta penyimpanan hasil karya cetak baik fiksi maupun ilmiah. Perpustakaan dipandang secara luas dapat berperan sebagai agen perubahan, membina dan memberdayakan masyarakat. Terutama perpustakaan sekolah memiliki peranan yang sangat penting dalam proses belajar mengajar. Setelah berjalan kurang lebih selama 3 tahun program ini mendapatkan apresiasi oleh pemerintah pusat dalam bentuk “Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021”, melalui Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik selaku ketua Tim Sekretariat Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) KemenPAN-RB Nomor : B/ 181/ PP. 00.05/ 2021 tanggal 29 Juli 2021 (Kementerian PANRB, 2021).

Berdasarkan permasalahan ini peneliti tertarik melakukan kajian lebih mendalam mengenai inovasi layanan Sentuh Pustaka di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul “Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Sentuh Pustaka di Dinas Perpustakaan Kota Makassar”.

I.2 Rumusan Masalah

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

Bagaimana Atribut Inovasi Pelayanan Sentuh Pustaka di Dinas Perpustakaan Kota Makassar?

I.3 Tujuan Penelitian

Sehubung dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis atribut inovasi pelayanan Sentuh Pustaka (Semua Membantu Menghidupkan

Perpustakaan) di Dinas Perpustakaan Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yakni:

- **Manfaat akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran intelektual kearah pengembangan ilmu administrasi publik khususnya inovasi pelayanan dan sebagai bahan referensi bagi siapapun yang berkeinginan melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama.

- **Manfaat praktis**, penelitian ini dapat dijadikan sumbangan saran dan masukan bagi pemerintah, swasta dan khususnya masyarakat dalam inovasi pelayanan publik studi kasus pelayanan Dinas Perpustakaan Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan Publik

II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik yang dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada yaitu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang dimaksud optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan publik pada pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa seperti pelayanan administratif yang diatur sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam ayat (2) pasal 5 menyebutkan

bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Keduanya saling berintegrasi dalam berbangsa dan bernegara, sehingga kolaborasi tersebut menghasilkan kemajuan dan kesejahteraan bangsa untuk masyarakat (Hayat, 2017:43).

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, Pendidikan dan lain-lain (Sinambela, 2008:5-6).

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 dan 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 layanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan

merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

- 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 pemerintah dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 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 publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati 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.

Standar pelayanan publik tercapai apabila meliputi berbagai komponen sebagai berikut (PermenPAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014) :

1. Identifikasi Persyaratan, Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
2. Identifikasi Prosedur, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.
3. Identifikasi Waktu, Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
4. Identifikasi Biaya/Tarif, Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan

antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Identifikasi Produk, Pelayanan Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.
6. Penanganan Pengelolaan, Pengaduan Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Nasional dan Standar Pelayanan Minimal Provinsi, Kabupaten dan Kota diharapkan segera menyusun dan menetapkan peraturan daerah tentang pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal. Nantinya penyelenggaraan SPM di Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh unit organisasi perangkat daerah atau badan usaha milik daerah atau lembaga mitra Pemda, terhadap kewenangan bidang pemerintahan tertentu yang wajib dilaksanakan didasarkan kepada Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan melalui peraturan daerah.

II.1.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan

pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Hadriansyah, 2018:24).

Menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

II.1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan;
 - i. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - iii. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

II.2 Konsep Inovasi

II.2.1 Pengertian Inovasi

Dalam terminologi umum, inovasi adalah satu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil dan/atau pelaksanaan suatu pekerjaan. Sebuah inovasi dapat mencakup penggabungan elemen-elemen baru, kombinasi baru dari elemen yang ada, suatu perubahan signifikan atau meninggalkan cara-cara tradisional dalam melakukan sesuatu. Inovasi dapat mengacu kepada produk baru, kebijakan dan program baru, pendekatan baru, dan proses baru (UN, 2007:21).

Menurut Irwan N. et.al (2012) mengemukakan bahwa inovasi dipandang sebagai model dalam keberhasilan pemerintah daerah. Ada tiga faktor yang mempengaruhi pemerintah daerah dapat berinovasi yaitu para pemimpin pemerintah daerah, lingkungan organisasi, dan politik. Berdasarkan temuan diatas terdapat tiga komponen yang berpengaruh kuat dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah yaitu (1) Kesejahteraan sosial, (2) Pelayanan publik, (3) Kompetisi lokal.

Adapun beberapa pendapat ahli terkait definisi dari inovasi dalam sektor publik sebagai berikut:

1. Rogers (2003) Inovasi dapat didefinisikan adalah sebuah ide,praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian ini menunjukkan bahwa inovasi dapat merupakan sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangibile*).

2. Robbins (2007) Inovasi adalah jenis perubahan yang lebih khusus inovasi merupakan gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses, atau layanan. Setiap inovasi melibatkan gagasan baru atau mengarah ke perbaikan yang signifikan.
3. Sangkala (2013) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu "suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi.
4. Dasgupta dan Gupta (2009), memahami inovasi sebagai kesuksesan dalam memperkenalkan hal baru yang memiliki nilai guna seperti metode, teknik, praktek, produk atau pelayanan baru.
5. Ancok (2012), Inovasi juga dilihat sebagai proses memikirkan dan mengimplementasikan hasil pemikiran sehingga menghasilkan hal baru berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan sebagainya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi tidak akan lepas dari 5 (lima) hal berikut (Suwarno, 2008:10) :

1. Pengetahuan Baru

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

2. Cara Baru

Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individual atau

sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

3. Objek Baru

Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (berwujud/tangible), maupun (tidak berwujud/intangible).

4. Teknologi Baru

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur yang melekat pada produk tersebut.

5. Penemuan Baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil dari penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Inovasi dalam manajemen sektor publik juga dapat didefinisikan sebagai pengembangan desain kebijakan baru dan standar operasi baru yang dihasilkan oleh organisasi yang ditujukan kepada masalah kebijakan publik. Jadi, sebuah inovasi dalam administrasi publik adalah efektivitas, kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru atau jawaban baru terhadap masalah lama. Sebuah inovasi tidaklah harus merupakan solusi yang sempurna atau berupa penyelesaian akhir, tetapi suatu solusi terbuka yang dapat ditransformasi oleh mereka yang mengadopsi.

II.2.2 Kapasitas Inovasi

Proses pengembangan inovasi pemerintah daerah/kota dalam penyelenggaraan urusan pendidikan tentu memiliki model empirik tersendiri. Pengembangan yang tidak terlepas dari konteks kebijakan. Model empirik dikonstruksikan yang mengacu pada masalah penelitian dan fokus penelitian yang telah dikembangkan sebelumnya. Deskripsi empiris tentang kapasitas inovasi pemerintah daerah/kota dalam penyelenggaraan urusan pendidikan diuraikan dalam beberapa sub fokus penyajian meliputi (Abdullah, 2020: 155-156).

- a. **Kapasitas Kepemimpinan Inovasi (*Innovative Leadership Capacity*)**, Kapasitas kepemimpinan inovatif adalah kemampuan yang dimiliki seorang pemimpin untuk mendorong pengembangan inovasi dalam suatu organisasi tertentu. Seorang pemimpin yang memiliki kapasitas inovasi adalah pemimpin yang tentu saja menguasai pengetahuan dan wawasan yang luas dalam hal pengembangan inovasi.
- b. **Kapasitas Aparatur Pelaksana Program Inovasi (*Teamwork Capacity*)**, Ketersediaan tenaga pelaksana (*work-force*) berkualitas dalam mendukung pengembangan inovasi dalam urusan pendidikan. Ketersediaan kualitas tenaga kerja menjadi penting, karena apalah arti sebuah kebijakan dan program inovasi yang digagas oleh seorang kepala daerah/kota (Bupati/Walikota) tanpa ditunjang oleh adanya tenaga kerja yang berada paling di depan dan mengetahui bagaimana aspek teknis dan aspek operasional dari program-program tersebut di lapangan.

- c. Kapasitas Anggaran Pendukung Program Inovasi,** Kemampuan anggaran yang dimiliki pemerintah daerah/kota mendukung pengembangan inovasi penyelenggaraan urusan Pendidikan. Pengertian dari kapasitas anggaran pendukung inovasi dalam bahasan ini adalah pernyataan yang terkait dengan penentuan jumlah alokasi dana untuk tiap-tiap program inovasi.
- d. Kapasitas Jaringan untuk Program Inovasi,** Kemampuan pemerintah daerah/kota dalam membangun kapasitas jaringan dengan berbagai institusi atau stakeholder untuk kepentingan pengembangan kebijakan dan program inovasi di bidang Pendidikan. Kapasitas Pendidikan yang dimaksud meliputi kapasitas jaringan internal pemerintah dan kapasitas eksternal pemerintah. Kapasitas jaringan internal pemerintah adalah kemampuan membangun jaringan antar organisasi dalam pemerintahan itu sendiri. Sementara untuk kapasitas jaringan eksternal pemerintah adalah kemampuan membangun jaringan kerjasama antar pemerintah daerah/kota dengan institusi-institusi diluar lingkup pemerintahan.
- e. Kapasitas Regulasi Pendukung Budaya Inovasi,** Kapasitas regulasi daerah yang telah tersedia dan dilaksanakan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan dan program inovasi bidang Pendidikan. Kapasitas regulasi yang dimaksud berkaitan dengan jenis regulasi seperti regulasi yang mengatur tentang bagaimana sistem berbagai pengetahuan, regulasi tentang sistem penghargaan (*reward dan punishment*) dan juga bagaimana dengan sistem evaluasi yang dilakukan terhadap para penyelenggara atau pegawai pemerintah

daerah/kota yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan program inovasi yang dimaksud.

II.2.3 Hambatan-Hambatan Inovasi

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor untuk mendorong inovasi yang sukses. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempenetrasikan sebuah inovasi. Dalam pelaksanaannya menurut Albury dalam Sumanjyo Hutagalung dan Dedy (2018:38) inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi di antaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain:

1. Budaya yang tidak menyukai risiko (*risk aversion*). Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala risiko, termasuk risiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan risiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan risiko minimal.
2. Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
3. Keengganan menutup program yang gagal.
4. Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.
5. Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek.

6. Hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
7. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.
8. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun disisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

Gambar II. 1 Hambatan-hambatan inovasi



Sumber: (Sumanjoyo Hutagalung dan Dedy, 2018:38)

(Suwarno Yogi, 2008:54) Mengemukakan hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkaitan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pun, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya.

Namun disisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja. Faktor-faktor yang dapat menghambat inovasi dalam pemerintahan Dalam melakukan

inovasi, banyak kendala atau hambatan yang dihadapi. Bentuk dan sumber hambatan tersebut dapat bermacam-macam. Beberapa penghambat tersebut antara lain adalah (Utama, 2018:12) :

1. Pemimpin atau pihak-pihak yang menolak menghentikan program atau membubarkan organisasi yang dinilai telah gagal.
2. Sangat tergantung kepada *high performers* bahkan *top leader* sebagai sumber inovasi.
3. Walaupun teknologi tersedia, tetapi struktur organisasi dan budaya kerja, serta proses birokrasi yang berbelit-belit menghambat berkembangnya inovasi.
4. Tidak ada *rewards* atau insentif untuk melakukan inovasi atau untuk mengadopsi inovasi.
5. Lemah dalam kecakapan (*skills*) untuk mengelola resiko atau mengelola perubahan.
6. Alokasi anggaran yang terbatas dalam sistem perencanaan jangka pendek.
7. Tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik vs beban tugas administratif.
8. Budaya “cari aman”, status quo, dan takut mengambil resiko dalam birokrasi masih terlalu kuat. Walaupun masih banyak lagi faktor-faktor penghambat/penghalang inovasi dalam pemerintahan, namun paling tidak 8 (delapan) faktor yang telah diidentifikasi seperti di atas menyebabkan tidak ada atau minimnya inovasi dalam pemerintahan.

II.2.4 Faktor Penunjang Inovasi

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

- a. Memberi tanggung jawab kepada karyawan dan mitra luar dalam hasil.
- b. Membuat *loop* umpan balik pelanggan.
- c. Memastikan komunitas yang efektif *nication* kepemimpinan dan organisasi.
- d. Memasukkan implementasi ide-ide bagus ke dalam pemikiran strategis di tingkat manajerial.
- e. 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 mempersonalisasikan inovasi).
- Inklusivitas, pemberdayaan dan komitmen dari semua pemangku kepentingan (membangun tim dan kemitraan).
- Menetapkan target dan membangun lingkungan yang kondusif dimana target tersebut bisa dihubungi.

- Mekanisme pemantauan untuk mengukur perubahan terhadap tolak ukur yang telah ditetapkan.
- Sistem penghargaan yang menetapkan akuntabilitas, meningkatkan pemikiran kreatif.
- Melepaskan kemampuan inovatif yang sebelumnya tidak dapat mengekspresikan diri mereka sendiri.

II.2.5 Kriteria Penilaian Inovasi

Inovasi yang diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik wajib memenuhi seluruh kriteria. Dalam menilai inovasi memerlukan kriteria-kriteria tertentu, adapun kriteria penilaian inovasi menurut Permen PANRB Nomor 7 Tahun 2021 yaitu:

- a. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, untuk penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Efektif, yaitu memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.
- c. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
- d. Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya.
- e. Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

II.2.6 Tipologi Dan Jenis-Jenis Inovasi Di Sektor Publik

Mulgan & Albury (2003) menunjukkan bahwa Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Apa yang ditunjukkan oleh Mulgan & Albury tersebut membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk dan proses semata.

Menurut Muluk (2008:44) Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi tidak hanya mengacu pada produk semata, ataupun sekedar penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik tetapi memiliki tipe dan jenis yang beragam, meliputi produk, layanan, proses, metode, pelayanan, strategi dan kebijakan, dan juga inovasi sistem. Sebagaimana pendapat Muluk (2008:44) tipologi inovasi sektor publik dalam gambar dibawah ini:

Gambar II. 2 Tipologi inovasi sektor publik



Sumber : (Ahmad, 2018:85)

Tipologi inovasi menurut Muluk dalam Ahmad (2018:85) di sektor publik juga dapat meliputi :

1. Inovasi produk layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
2. Inovasi proses layanan yaitu inovasi yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi metode layanan yakni perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan Pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
4. Inovasi kebijakan yaitu inovasi yang mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
5. Inovasi sistem yakni mencakup cara baru yang diperbaharui dalam

berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in government*). Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah apabila stakeholders merasa lebih mudah, nyaman, dan cepat dalam berhubungan dengan organisasi.

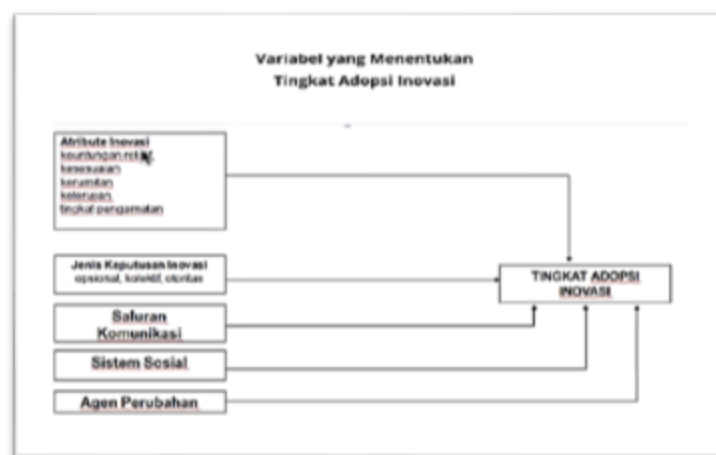
Sedangkan Jenis inovasi di sektor publik dapat dilihat dari pendapat Halvorsen (Yogi Suwarno, 2011:42), yang membagi tipologi inovasi di sektor publik seperti berikut ini:

1. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya pelayanan kesehatan di rumah.
2. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
3. *Administrative innovation* (inovasi bersifat administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
4. *System innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi.
5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.
6. *Radical change of rationality* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

II.2.7 Tingkat Adopsi Inovasi

Menurut (Rogers, 1995:263) tingkat adopsi adalah kecepatan relatif di mana suatu inovasi diadopsi oleh anggota suatu sistem sosial. Dari gambar dibawah terdapat 5 variabel yang menentukan tingkat adopsi inovasi, Adapun variabel yang bertujuan mengukur tingkat adopsi inovasi yaitu:

Gambar II. 3 Karakteristik Inovasi



Sumber: (Rogers,2003:263)

1. **Atribut Inovasi**, yang dirasakan dari suatu inovasi adalah salah satu penjelasan penting dari tingkat adopsi suatu inovasi. Sebagian besar varians dalam tingkat adopsi inovasi, dari 49 menjadi 87%, dijelaskan oleh lima atribut: relatif keuntungan, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diujicobakan, dan kemampuan diamati. Dalam menentukan tingkat adopsi inovasi yang digunakan untuk mengukur keberhasilan inovasi terdapat 5 atribut yaitu:

- a. **Keunggulan relatif (*relative advantage*)**, yaitu derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi

ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, kepuasan dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

- b. Kesesuaian (*compatibility*)**, yaitu derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*).
- c. Kerumitan (*complexity*)**, yaitu derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.
- d. Kemampuan diuji cobakan (*trialability*)**, yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-coba batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji-cobakan dalam setting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulan.
- e. Kemampuan diamati (*observability*)**, yaitu derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian, kemampuan untuk diuji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

2. **Jenis keputusan inovasi**, Inovasi yang membutuhkan keputusan inovasi individual-opsional umumnya diadopsi lebih cepat daripada ketika sebuah inovasi diadopsi oleh organisasi. Semakin banyak orang yang terlibat dalam membuat keputusan inovasi, semakin lambat tingkat adopsi. Salah satu cara untuk mempercepat Tingkat adopsi suatu inovasi adalah untuk mencoba mengubah unit keputusan sehingga Lebih sedikit individu yang terlibat.
3. **Saluran Komunikasi**, digunakan untuk menyebarkan inovasi juga dapat mempengaruhi tingkat adopsi inovasi. Misalnya, jika saluran interpersonal (bukan saluran media massa) menciptakan kesadaran, Seperti yang sering terjadi pada pengadopsi kemudian, tingkat adopsi melambat.
4. **Sistem Sosial**, seperti norma-normanya dan sejauh mana struktur jaringan komunikasi sangat saling berhubungan juga mempengaruhi tingkat adopsi inovasi.
5. **Agen Perubahan**, Hubungan antara tingkat adopsi dan upaya agen perubahan, bagaimanapun, mungkin tidak langsung dan Linear. Hasil yang lebih besar dari sejumlah aktivitas agen perubahan terjadi pada tahap-tahap tertentu dalam difusi inovasi. Respon terbesar terhadap agen perubahan Upaya terjadi ketika pemimpin opini mengadopsi, yang biasanya terjadi di suatu tempat. antara 3 dan 16 persen adopsi di sebagian besar sistem. Inovasi tersebut kemudian akan terus menyebar

dengan sedikit upaya promosi oleh agen perubahan, setelah kritis massa pengadopsi tercapai.

II.3 Konsep Sentuh Pustaka

II.3.1 Konsep

Sentuh Pustaka atau akronim dari Semua Membantu Menghidupkan Perpustakaan adalah inovasi dari Dinas Perpustakaan Kota Makassar (Fajar Pendidikan, 2020). Inovasi ini resmi diperkenalkan pada 2 Maret 2018 merupakan bentuk kolaborasi dari beberapa unsur yakni unsur internal dari Tim Pembina Perpustakaan Sekolah dan unsur eksternal dari kelompok kerja pustakawan dan pegiat literasi, mitra/ penerbit dan pihak sekolah. Inovasi pelayanan Sentuh Pustaka selain berdampak pada kualitas perpustakaan dan kualitas pendidikan juga ikut memberdayakan unsur eksternal yakni pustakawan dan pegiat literasi serta menciptakan lapangan pekerjaan bagi alumni perpustakaan. Beberapa daerah telah berkunjung dan mulai mereplikasi inovasi ini serta menjadikan inovasi pelayanan Sentuh Pustaka sebagai lokus/visitor/ studi tiru/ studi banding.

Inovasi ini pada tahun 2021 telah mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) sebagai Top 45 Inovasi Pelayanan Publik yang berpedoman pada Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Dengan melihat 6 komponen yaitu :

1. Jumlah Koleksi Buku (buku paket dan bacaan)
2. Layanan
3. Sarana dan Prasarana
4. Ketenagaan (Petugas perpustakaan)
5. Penyelenggara (Surat Keputusan)

6. Penguat (Inovasi)

Dari 826 Sekolah SD dan SMP, sebanyak 400 perpustakaan sekolah telah terbina (2017-2020) atau 48,43% dan yang telah menerima program Sentuh Pustaka sebanyak 30 Sekolah atau 7,5 % dari sekolah yang telah terbina dan 9 Perpustakaan Sekolah telah terakreditasi A dan B dari Perpustakaan Nasional RI dan tahun ini mengajukan 15 Perpustakaan Sekolah untuk diakreditasi. Sebelum terbentuk Dinas Perpustakaan baru ada 2 Perpustakaan Sekolah terakreditasi.

Program ini selaras dengan kategori yang dipilih yakni kategori pendidikan khususnya terkait mengembangkan salah satu prinsip pendidikan yakni budaya membaca selain budaya menulis dan budaya sesuai Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Menumbuhkan budaya baca tidaklah mudah, menurut pakar pendidikan HAR Tilaar untuk mengadakan perubahan budaya masyarakat memerlukan suatu proses dan waktu yang panjang sekitar satu atau dua generasi atau berkisar 15-25 tahun. Sehingga untuk mewujudkan budaya baca maka proses itu harus dimulai sejak dini dan peran perpustakaan sekolah adalah strategis sebagai peletak dasar menumbuhkan budaya baca sejak dini.

Konsep pembinaan perpustakaan dan konsep kemitraan dengan prinsip kerja sesuai skema tata kelola yang telah ditetapkan dan berpedoman dengan Juknis Sentuh Pustaka. Tahapan Sentuh Pustaka saat turun ke lokasi sebagai berikut (Tulus Wulan Juni, 2020:4) :

1. Persiapan dengan sosialisasi ke sekolah.

- Pemberian juknis sentuh pustaka.

- Pemberian Perka Perpusnas tentang Standar Nasional Perpustakaan (SD/SMP).
 - Pemberian draft SK Tenaga Perpustakaan Standar Nasional Perpustakaan sekolah (SD/SMP).
 - Penyampaian draft kerjasama (MoU) Sentuh Pustaka.
2. **Pembekalan/Workshop** untuk pengelola yang diselenggarakan oleh mitra atau Dinas Perpustakaan Kota Makassar melalui kegiatan Bimtek (Bimbingan Teknis) perpustakaan.
3. **Penataan ruang dan administrasi perpustakaan :**
- Standar minimal ruang perpustakaan (ruang baca, ruang koleksi, pengolahan, ruang multimedia).
 - Artistik ruang perpustakaan.
 - Administrasi penyelenggaraan perpustakaan (struktur organisasi, visi misi & motto, program kerja).
 - Administrasi perpustakaan (Buku induk, buku inventaris, buku pengunjung, buku anggota perpustakaan, stempel).
 - Perlengkapan buku (Label buku, kartu buku, slip tanggal kembali, stempel tanggal kembali, slip keterangan).
 - Pengurusan Nomor Pokok Perpustakaan (NPP)
 - Papan nama perpustakaan, tata tertib dan statistik pengunjung, peminjaman dan buku terpinjam.
 - Penertiban SK pendirian perpustakaan yang ditandatangani oleh kepala Dinas Perpustakaan Kota Makassar (SD/SMP).

4. **Pengolahan bahan pustaka.**

- Klasifikasi buku
- Penataan buku

5. Kegiatan minat baca siswa yang berkelanjutan

- Seleksi lomba untuk ke jenjang tingkat kota.
- Kegiatan literasi
- Pameran, dst.
- Laporan berkala sebagai hasil pembinaan yang berkelanjutan.

Inovasi pelayanan Sentuh Pustaka merupakan inovasi yang belum pernah dilaksanakan di daerah manapun di Indonesia. Jadi Inovasi ini menjadi salah satu strategis dalam pengembangan perpustakaan dan setelah diterapkan selama setahun di Kota Makassar akhirnya mulai dilirik untuk direplikasi oleh beberapa Provinsi dan Kabupaten/ Kota yang ada di Indonesia.

II.3.2 Tujuan

Tujuan Sentuh Pustaka (Semua Membantu Menghidupkan Perpustakaan) yang diharapkan dari kegiatan inovasi adalah:

1. Meningkatkan jumlah perpustakaan sekolah yang dibina dan memiliki Nomor Pokok Perpustakaan (NPP) di Kota Makassar.
2. Meningkatkan jumlah perpustakaan sekolah yang berkualitas sesuai Standar Nasional Perpustakaan (SNP) dan memperoleh akreditasi.
3. Meningkatkan indeks budaya baca di Kota Makassar.
4. Meningkatkan jumlah pengunjung di masing-masing perpustakaan sekolah baik secara luring maupun daring.

Sentuh Pustaka atau Semua Membantu Menghidupkan Perpustakaan selaras dengan tujuan pembangunan berkelanjutan khususnya tujuan global ke-4 yakni:

1. Menjamin kualitas pendidikan yang inklusif dan merata serta meningkatkan kesempatan belajar sepanjang hayat untuk semua dengan sasaran global pada tahun 2030.
2. Menjamin bahwa semua anak perempuan dan laki-laki menyelesaikan pendidikan dasar dan menengah tanpa dipungut biaya.
3. Setara.
4. Berkualitas yang mengarah pada capaian pembelajaran yang relevan dan efektif.

Kontribusi tersebut dilakukan dengan upaya memperbaiki salah satu fasilitas sumber belajar di sekolah yakni perpustakaan agar dapat berperan meningkatkan kegemaran membaca sejak dini dan menunjang pembelajaran siswa dan guru serta tenaga pendidikan di sekolah melalui inovasi pelayanan Sentuh Pustaka. Sentuh Pustaka menasar khusus untuk Perpustakaan Sekolah di SD dan SMP di Kota Makassar sesuai tugas dan tanggung jawab binaan Dinas Perpustakaan Kota Makassar.

Inovasi pelayanan Sentuh Pustaka ini tentunya banyak manfaat yang dihasilkan selain dapat mewujudkan perpustakaan sekolah sesuai Standar Nasional Perpustakaan (SNP) dan mempersiapkan perpustakaan sekolah mengikuti akreditasi juga meningkatkan kegemaran membaca sejak dini melalui peran perpustakaan. Inovasi Sentuh Pustaka atau Semua Membantu Menghidupkan Perpustakaan merupakan inovasi yang tentunya sangat berpotensi untuk direplikasi oleh siapapun dalam pengembangan perpustakaan

karena selain mudah diterapkan juga menjadi solusi pengembangan perpustakaan di Indonesia.

II.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur pemikiran yang diambil dari suatu teori yang dianggap relevan dengan judul penelitian dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada di rumusan masalah penelitian. Dalam upaya menjawab bagaimana Inovasi Pelayanan Publik dengan studi kasus Sentuh Pustaka di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. Maka penelitian menggunakan teori dari Everett M Rogers (1995) yakni atribut inovasi untuk mengukur keberhasilan inovasi pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi. Adapun atribut inovasi yang dianggap mendekati permasalahan tersebut antara lain yaitu 1. Keunggulan relatif (*relative advantage*), 2. Kesesuaian (*compatibility*), 3. Kerumitan (*complexity*), 4. Kemampuan diujicobakan (*trialability*), 5. Kemampuan diamati (*observability*).

Adapun gambar kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar II. 4 Kerangka Berpikir

