



Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Silmah Salsabilla Indriani¹, Singgih Manggalou²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan "Veteran" Jawa Timur Surabaya, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: 22041010036@student.upnjatim.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received November 17, 2024

Revised December 15, 2024

Accepted December 26, 2024

Available online February 03, 2025

Kata Kunci:

Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik; Kelompok Rentan

Keywords:

Policy Implementation; Public Services; Vulnerable Groups



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju.

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas pemerintah Indonesia, sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan PermenPANRB No. 11 Tahun 2024 tentang Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi layanan publik inklusif bagi kelompok rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Kelompok rentan mencakup penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil, anak-anak, serta korban bencana alam dan sosial. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disperpusip Jatim telah mengimplementasikan berbagai inovasi layanan inklusif, seperti penyediaan fasilitas aksesibel, pelatihan bahasa isyarat untuk petugas, serta inisiatif layanan jemput bola melalui mobil literasi. Selain itu, kolaborasi dengan komunitas dan mitra strategis berhasil memperkuat pelayanan berbasis inklusi. Disperpusip juga telah memenuhi lima aspek utama: kebijakan inklusif, aksesibilitas fisik, informasi dan komunikasi, akomodasi layak, serta pemberdayaan SDM. Fasilitas yang disediakan meliputi *guiding block*, alat bantu

mobilitas, aplikasi *Hear Me*, dan komputer NVDA. Inovasi yang tersedia turut memperluas aksesibilitas layanan.

ABSTRACT

Improving the quality of public services has become a priority for the Indonesian government, as stipulated in Law Number 25 of 2009 and Ministerial Regulation of Administrative and Bureaucratic Reform (PermenPANRB) Number 11 of 2024 on Public Services for Vulnerable Groups. This study aims to analyze the implementation of inclusive public services for vulnerable groups at the East Java Provincial Library and Archives Office. Vulnerable groups include persons with disabilities, the elderly, pregnant women, children, and victims of natural and social disasters. This research employs a qualitative descriptive method using George C. Edward III's implementation theory. The findings reveal that Disperpusip Jatim has implemented various inclusive service innovations, such as accessible facilities, sign language training for staff, and proactive mobile literacy services. Additionally, collaboration with communities and strategic partners has successfully strengthened inclusion-based services. East Java Provincial Library and Archives Office has fulfilled five key aspects: inclusive policies, physical accessibility, information and communication, reasonable accommodations, and human resource empowerment. Facilities provided include *guiding blocks*, mobility aids, the *Hear Me* application, and NVDA computers. These innovations have significantly enhanced the accessibility of public services.

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai regulasi, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Moenir (2010:27), pelayanan publik merujuk pada layanan yang bersifat umum, berupa rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Aktivitas ini didasarkan pada faktor material dan dilaksanakan melalui sistem, prosedur, serta metode tertentu. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak-hak yang mereka miliki (Kairupan, 2020). Pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan manusia, termasuk kebutuhan kelompok rentan yang sering kali menghadapi berbagai hambatan dalam mengakses layanan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi (Sylvi & Hidayati, 2024). Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, kelompok rentan mencakup penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil, anak-anak, serta korban bencana alam dan sosial. Undang-undang tersebut juga menetapkan bahwa salah satu dari dua belas aspek utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah menyediakan fasilitas serta memberikan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas publik yaitu melalui layanan publik inklusif ramah kelompok rentan.

Pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan individu semata, melainkan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat secara keseluruhan. Kebutuhan tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, hingga layanan yang lebih kompleks terkait dengan administrasi, infrastruktur, dan kesejahteraan sosial. Pelayanan publik seharusnya dipahami sebagai usaha untuk menciptakan kesejahteraan bersama, dengan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Layanan ini harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa pengecualian. Hal ini menunjukkan bahwa baik masyarakat di kota besar maupun daerah terpencil, baik kelompok rentan maupun kelompok masyarakat umum, harus memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pelayanan publik. Pemerintah harus memastikan bahwa sistem pelayanan publik tidak diskriminatif dan dapat dijangkau oleh seluruh warga negara sesuai dengan kebutuhan mereka. (Palenewen, 2019)

Sesuai *Global Inclusiveness Index 2023*, Indonesia berada di peringkat 108 dari 129 negara. Penerapan kebijakan keberagaman dan inklusi dalam pelayanan publik dapat menjadi solusi efektif untuk mengatasi berbagai tantangan sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, dibutuhkan pengembangan ekosistem pelayanan publik yang inklusif agar seluruh lapisan masyarakat memiliki kesempatan untuk berkontribusi secara maksimal dalam pembangunan di berbagai sektor. Kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan terus mengalami perkembangan.

PermenPANRB No. 17 Tahun 2017 menetapkan indikator, salah satunya yaitu tersedianya sarana dan prasarana bagi pengguna layanan dari kelompok rentan. Selanjutnya, dalam Surat Edaran (SE) Menpan No. 66 Tahun 2020 dihimbau agar setiap Unit Penyelenggara Pelayanan di Kementerian/Lembaga/Daerah menyediakan 14 komponen sarana dan prasarana yang ramah kelompok rentan. Selain itu, PermenPANRB No. 7 Tahun 2022 menjadi dasar evaluasi terhadap keberadaan serta kualitas sarana prasarana bagi kelompok rentan. Selaras dengan itu, Kementerian PANRB, sebagai pembina pelayanan publik secara nasional telah mengambil langkah strategis untuk menciptakan ekosistem pelayanan publik yang inklusif. Salah satu upaya tersebut diwujudkan melalui penerbitan PermenPANRB No. 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan. Pelayanan publik yang berorientasi pada kelompok rentan merupakan jenis layanan yang dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berada dalam kondisi rentan. Pelaksanaan pelayanan publik inklusif ramah bagi kelompok rentan didasarkan pada prinsip-prinsip antara lain (1) kesamaan hak; (2) aksesibilitas; (3) kesetaraan akses; (4) profesionalitas; (5) akuntabilitas; (6) keterbukaan; (7) partisipatif; (8) perlindungan terhadap kekerasan dan pelecehan.



SUMBER: PERMENPANRB NOMOR 11 TAHUN 2024

Gambar 1. Aspek dan Indikator Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Sesuai dengan PermenPAN RB No. 11 Tahun 2024, terdapat lima aspek yang menjadi fokus dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan. Setiap aspek tersebut memiliki indikator-indikator yang berfungsi sebagai alat ukur untuk mengevaluasi implementasi kebijakan tersebut secara sistematis. Indikator-indikator ini ditujukan untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan mampu memenuhi standar inklusivitas dan keadilan bagi kelompok rentan. Berkenaan dengan hal tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan perpustakaan dan kearsipan di Jawa Timur, memiliki kewajiban untuk memastikan aksesibilitas dan inklusivitas dalam setiap pelayanan publik yang diberikan. Penting bagi seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan untuk tidak hanya menjangkau masyarakat umum, tetapi juga memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan dan masyarakat yang menghadapi keterbatasan akses, baik dari segi fisik, sosial, ekonomi, maupun digital. Upaya ini dapat dilakukan dengan penyediaan

fasilitas yang ramah disabilitas, penyebaran informasi yang mudah dipahami, serta inovasi layanan yang proaktif dan adaptif terhadap kebutuhan khusus berbagai kelompok masyarakat. Hal ini sejalan dengan visi untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan dan mendukung inklusi sosial di semua lapisan masyarakat.



Gambar 2. Grafik Nilai Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat Jawa Timur

Grafik tersebut mengindikasikan terjadinya peningkatan Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) masyarakat Jawa Timur dari tahun ke tahun, yang mencerminkan peningkatan budaya literasi di wilayah Provinsi Jawa Timur. Peningkatan TGM di Jawa Timur tidak terlepas dari peran perpustakaan sebagai sarana membangun kebiasaan membaca di masyarakat. Dengan membiasakan diri mengunjungi perpustakaan, masyarakat memiliki akses yang lebih luas terhadap koleksi buku, jurnal, hingga sumber informasi digital yang berkualitas, sehingga dapat menumbuhkan minat baca dan meningkatkan wawasan. Hal ini tercermin dari tren positif jumlah pengunjung perpustakaan daerah di Jawa Timur dalam beberapa tahun terakhir. Menurut data Disperpusip Jatim, pada tahun 2021 jumlah pengunjung mencapai 204.931 orang, kemudian meningkat menjadi 223.991 pengunjung pada tahun 2022. Sepanjang tahun 2023, meskipun sedikit menurun, pengunjung masih mencapai 172.873 orang. Pengunjung perpustakaan ini berasal dari berbagai kalangan, termasuk pemustaka kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat kurang mampu, yang juga mendapat akses layanan yang inklusif.

Penyelenggaraan layanan publik ramah bagi kelompok rentan di Disperpusip Jatim menjadi suatu hal yang penting, mengingat peran perpustakaan sebagai penyedia akses informasi dan literasi bagi semua kalangan termasuk kelompok rentan. Kelompok rentan sering kali menghadapi hambatan dalam mengakses fasilitas perpustakaan dan kearsipan, baik karena keterbatasan fisik, sosial, maupun ekonomi. Padahal, perpustakaan dan arsip merupakan komponen penting dalam mendukung pembangunan masyarakat yang berpengetahuan luas, berbudaya, dan berdaya saing. Dengan menyediakan akses yang setara dan inklusif, perpustakaan dan arsip tidak hanya menjadi sarana untuk memperoleh informasi, tetapi juga dapat memberdayakan individu dalam menghadapi tantangan sosial dan ekonomi yang mereka hadapi. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan publik yang ramah bagi kelompok rentan harus terus dioptimalkan sebagai upaya untuk mewujudkan

inklusivitas, kesetaraan, dan pemberdayaan seluruh lapisan masyarakat, tanpa ada yang terkecuali.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan suatu permasalahan secara lebih mendalam dengan menggambarkan, menguraikan, dan menganalisis individu, kelompok, atau kejadian yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018:96), penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan fokus utamanya adalah pada analisis. Sumber data dalam penelitian kualitatif ini meliputi berbagai jenis, seperti informan, aktivitas, objek, serta dokumen/arsip. Sedangkan, data sekunder terdiri dari informasi yang telah tersedia sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian, seperti laporan, publikasi, atau data statistik yang dapat mendukung analisis lebih lanjut. Selain itu, data sekunder juga dihimpun dari peraturan perundang-undangan dan publikasi lain yang relevan. Analisis data dilakukan melalui serangkaian tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Dengan fokus pada lima aspek utama yang diatur dalam PermenPANRB No. 11 Tahun 2024, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indikator-indikator yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik, khususnya bagi kelompok rentan. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik ramah kelompok rentan merupakan layanan yang ditujukan untuk memastikan bahwa semua masyarakat termasuk mereka yang berada dalam kondisi rentan dapat mengakses pelayanan secara adil dan setara. Kelompok rentan yang dimaksud mencakup penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil, anak-anak, serta korban bencana alam dan sosial, yang sering kali menghadapi kesulitan lebih besar dalam mendapatkan layanan publik yang memadai. Tujuan dari layanan ini adalah memberikan kemudahan akses dan memastikan tidak ada hambatan yang menghalangi mereka dalam memenuhi kebutuhan atau hak mereka atas pelayanan publik seperti penyediaan fasilitas yang mudah diakses, pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan khusus, dan pendekatan yang lebih humanis agar setiap individu dapat merasa dilibatkan secara setara. Penyelenggaraan layanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan sendiri didasarkan pada lima aspek utama yang menjadi fokus dalam pelaksanaannya yaitu (1) kebijakan dan kepemimpinan; (2) aksesibilitas fisik; (3) aksesibilitas informasi dan komunikasi; (4) akomodasi yang layak; (5) sumber daya manusia.

Disperpusip Jatim merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik yang terhubung langsung dengan berbagai kalangan masyarakat mulai dari anak-anak, remaja, orang dewasa, hingga lanjut usia. Disperpusip Jatim telah berhasil menyediakan koleksi bahan perpustakaan hingga tahun 2023, meliputi 144.053 judul buku dengan total 503.542 eksemplar. Selain itu, koleksi non-buku mencapai 11.231 judul atau 5.045 unit, yang terdiri atas beragam bentuk dan jenis. Dalam pelaksanaannya, Disperpusip Jatim tidak hanya menyediakan layanan yang inklusif,

tetapi juga secara aktif merangkul kelompok rentan untuk memastikan mereka dapat mengakses layanan dengan mudah seperti menyediakan perlakuan dan fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Komitmen ini membuahkan hasil pada tahun 2023, ketika Disperpusip Jatim meraih penghargaan dari KemenPANRB RI yang bertajuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik Penyedia Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan. Penghargaan tersebut tidak lepas dari upaya Disperpusip Jatim dalam mengimplementasikan lima aspek utama yang menjadi dasar pelayanan publik ramah kelompok rentan.

Ditinjau dari aspek kebijakan dan kepemimpinan, Disperpusip Jatim menunjukkan komitmen kuat dalam meningkatkan pelayanan ramah kelompok rentan melalui pengembangan SDM, sarana dan prasarana yang aksesibel, serta pemberdayaan masyarakat. Layanan yang diberikan mencakup keanggotaan, koleksi digital, baca di tempat, informasi atau rujukan, dan sirkulasi. Inovasi seperti TALI PENA (Tanggap Literasi Penanganan Pasca Bencana) dan PISA (Pusat Informasi Sahabat Anak) mendukung pemenuhan hak-hak anak. Pada indikator keterlibatan dan partisipasi, Disperpusip Jatim melibatkan Komunitas Mata Hati dalam pelatihan dan program *Holiday at Library*, serta Lansia Wartawan Usia Emas dalam peluncuran Antologi Puisi. Kerja sama juga dijalin dengan Bank Jatim, Lapas Anak Blitar, dan BPBD Jatim.

Dari aspek aksesibilitas fisik, fasilitas yang tersedia telah memenuhi kriteria yang ditetapkan. Tersedia jalur pemandu (*guiding block*), area parkir khusus, jalan landai, area prioritas, toilet disabilitas, loket prioritas, ruang laktasi, dan area ramah anak, semuanya sesuai dengan standar aksesibilitas. Selain itu, alat bantu mobilitas seperti kursi roda, kruk, walker, serta alat bantu komunikasi berupa komputer NVDA (dengan *screen reader*), *hearing aid*, dan aplikasi *Hear Me* yang mengubah suara menjadi bahasa isyarat juga tersedia. Ruang tenang pun disediakan untuk kenyamanan pengunjung.

Dari aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi, informasi pelayanan dapat diakses oleh semua pengunjung, termasuk penyandang disabilitas. Tersedia aplikasi *Hear Me* untuk mengubah teks atau suara menjadi bahasa isyarat, serta komputer NVDA yang mengubah teks menjadi suara. Laman web dan aplikasi seluler juga dapat diakses oleh semua pengguna, dengan web yang bisa dioperasikan menggunakan keyboard dan dilengkapi fitur pengubah teks menjadi suara. Rambu dan marka memenuhi kriteria yang ditetapkan. Di media sosial, gambar dilengkapi dengan deskripsi alternatif, menggunakan font mudah dibaca, ukuran besar, dan warna kontras. Konten juga memuat informasi untuk kelompok rentan. Layanan pengaduan tersedia melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, surat, situs web, aplikasi seluler, dan *WhatsApp Information Center*.

Dari aspek akomodasi yang layak, tersedia layanan untuk mendukung kelompok rentan. Petugas yang mampu berbahasa isyarat telah ditunjuk, dan siap membantu jika diperlukan. Pelayanan juga fleksibel, dengan layanan *drive thru* yang beroperasi Senin-Jumat pukul 08.30-15.30 WIB, serta *WhatsApp center* yang buka Senin-Sabtu pada jam yang sama dan otomatis menjawab di luar jam operasional. Layanan jemput bola melalui mobil Lestari (Literasi Pemustaka Prioritas) juga disediakan untuk antar-jemput pemustaka kelompok rentan. Tersedia survei aksesibilitas untuk

mengetahui hambatan fisik pengunjung dan nomor antrian prioritas untuk memudahkan pelayanan.

Dari aspek sumber daya manusia, telah dilaksanakan pelatihan pelayanan kelompok rentan bagi seluruh petugas layanan, yang mencakup rencana pelatihan bahasa isyarat. Selain itu, telah ditetapkan kode etik layanan kelompok rentan yang wajib dipatuhi oleh seluruh pegawai. Untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan publik ramah kelompok rentan pada Disperpusip Jatim, penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III, yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Menurut Edward III, dimensi komunikasi meliputi tiga aspek yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Disperpusip telah berupaya optimal dalam menyampaikan informasi pelayanan melalui berbagai saluran, seperti laman web, aplikasi seluler, media sosial, dan *WhatsApp Information Center*. Saluran-saluran ini dirancang untuk menjangkau semua pengunjung, termasuk kelompok rentan. PISA (Pusat Informasi Sahabat Anak) turut memperluas akses informasi bagi anak-anak dan kelompok yang membutuhkan perhatian khusus. Informasi dibuat se jelas mungkin agar mudah dipahami oleh semua kalangan. Di media sosial, gambar dilengkapi deskripsi alternatif (*Alt Text*), dengan penggunaan font yang mudah dibaca, ukuran besar, dan warna kontras. Fasilitas tambahan, seperti aplikasi Hear Me dan komputer NVDA yang mengubah teks menjadi suara, membantu kelompok disabilitas mengakses informasi secara mandiri. Namun, masih diperlukan penambahan tombol khusus bagi pengguna disabilitas yang dilengkapi dengan fitur seperti pembesaran huruf, peningkatan kontras tulisan, pembaca layar, serta penyediaan informasi dalam bentuk video, dan lainnya. Konsistensi komitmen Disperpusip terhadap layanan inklusif terlihat dari penyediaan guiding block, area parkir khusus, ruang ramah anak, dan loket prioritas. Disperpusip juga bekerja sama dengan pihak-pihak seperti Komunitas Mata Hati dan Bank Jatim.

2. Sumber Daya

Sumber daya mencakup sumber daya manusia dan sumber daya finansial dalam mendukung implementasi layanan publik yang ramah bagi kelompok rentan di Disperpusip Jatim. Dari sisi sumber daya manusia diwujudkan melalui penunjukan petugas layanan kelompok rentan, pelatihan sensitivitas disabilitas yang telah dilaksanakan, serta rencana pelatihan bahasa isyarat untuk seluruh petugas layanan. Selain itu, kode etik layanan kelompok rentan telah ditetapkan sebagai panduan perilaku bagi seluruh pegawai untuk memastikan layanan yang inklusif dan profesional. Dari sisi sumber daya finansial, dukungan anggaran digunakan untuk menyediakan fasilitas aksesibel yang memenuhi kebutuhan kelompok rentan. Selain memanfaatkan anggaran internal, Disperpusip juga menjalin kerja sama strategis dengan berbagai pihak untuk mendukung pengembangan layanan melalui sumber daya finansial tambahan. Contohnya, kerja sama dengan Rotary melalui program CSR menghasilkan bantuan gazebo (ruang baca outdoor) yang mendukung pengembangan layanan dan dapat dinikmati oleh pengunjung, termasuk anak-anak. Kerja sama juga dijalin dengan Bank Jatim melalui alokasi dana CSR untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan bagi kelompok rentan, seperti penyediaan sarana yang lebih inklusif.

3. Disposisi

Menurut Edward III, disposisi atau sikap pelaksana kebijakan mencakup komitmen, konsistensi, dan kejujuran para implementor dalam melaksanakan kebijakan secara baik, benar, serta demokratis. Dalam hal ini, sikap pelaksana menjadi faktor penting untuk memastikan implementasi kebijakan yang efektif. Meskipun disposisi berasal dari dalam diri pelaksana, sikap ini tidak terlepas dari pengaruh faktor eksternal, seperti tingkat pengetahuan dan pemahaman terhadap kebijakan, serta kesadaran akan urgensi permasalahan yang harus diatasi melalui kebijakan tersebut. Disperpusip Jatim menunjukkan komitmen kuat melalui berbagai langkah strategis. Pimpinan memberikan arahan yang jelas melalui penerbitan SK Komitmen, penyusunan SOP, dan evaluasi berkala. Komitmen ini juga tercermin dalam dukungan anggaran untuk inovasi layanan, seperti Pusat Informasi Sahabat Anak (PISA), yang memprioritaskan kelompok rentan. Slogan, inovasi, dan layanan berbasis inklusi menjadi wujud nyata komitmen dalam pelaksanaan kebijakan. Keterlibatan pelaksana dalam kegiatan berbasis kolaborasi semakin memperkuat partisipasi aktif.

4. Struktur Birokrasi

Disperpusip Jatim mengacu pada Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2021 yang mengatur terkait SOTK. Salah satu bidang yang diatur dalam peraturan ini adalah Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Informasi. Bidang ini bertugas menyelenggarakan berbagai layanan perpustakaan dan informasi, termasuk pelayanan ekstensi dan pembudayaan kegemaran membaca. Jenis layanan yang disediakan untuk kelompok rentan meliputi layanan keanggotaan, layanan koleksi digital, layanan baca di tempat, layanan informasi atau rujukan, serta layanan sirkulasi yang mencakup peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan. Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan ramah kelompok rentan, Kepala Disperpusip Jatim membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Ramah Kelompok Rentan yang berada di bawah koordinasi Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Informasi. Tim ini dipimpin langsung oleh Kepala Dinas sebagai pengarah, dengan struktur yang mencakup penanggung jawab, ketua, sekretaris, dan anggota..

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang dikaji menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III menunjukkan bahwa komunikasi antara Disperpusip Jatim sebagai unit penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan sarana dan prasarana ramah kelompok rentan dengan masyarakat kelompok rentan telah berlangsung dengan cukup baik. Kebijakan layanan yang dirancang untuk kelompok rentan juga disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi. Penjelasan mengenai layanan ini diberikan secara detail dan inklusif, sehingga masyarakat kelompok rentan dapat memahami serta mengakses layanan dengan lebih mudah.

Sumber daya guna implementasi layanan publik ramah kelompok rentan di Disperpusip Jatim sudah memadai. Disperpusip Jatim meningkatkan SDM melalui pelatihan dan mendukung layanan kelompok rentan dengan memanfaatkan anggaran internal serta kerja sama dengan berbagai pihak eksternal untuk sumber daya finansial tambahan. Disposisi (sikap pelaksana) kebijakan pelayanan cukup baik yang mencakup komitmen, konsistensi, dan kejujuran para implementor di Disperpusip

Jatim dalam melaksanakan pelayanan publik ramah kelompok rentan. Struktur birokrasi untuk penyelenggaraan layanan publik ramah kelompok rentan ditetapkan secara khusus. Disperpusip Jatim membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Ramah Kelompok Rentan di bawah Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Informasi dengan struktur yang lengkap mulai dari pengarah, penanggung jawab, ketua, sekretaris, dan anggota yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Untuk memastikan layanan publik bagi kelompok rentan berjalan sesuai dengan tujuan dan terus mengalami perbaikan, diperlukan pemantauan dan evaluasi secara berkala.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. (2023). Laporan Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur 2023.
- Hamid, R. H. (2020). HAK AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI RUMAH IBADAH DALAM TINJAUAN PELAYANAN PUBLIK YANG INKLUSIF (Studi Kasus Pelayanan Aksesibilitas Bagi Disabilitas di Masjid Raya Sumatera Barat). *Ekasakti Jurnal Penelitian & Pengabdian*, 1(1), 189-196. <https://doi.org/10.31933/ejpp.v1i1.216>
- Kairupan, J. K. (2015). PENGARUH REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA UTARA. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/11386>
- Mulia, F. (2022). IMPLEMENTATION OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON VILLAGE OWNED ENTERPRISES (BUMDes) VILLAGE KARANGPAPAK CISOLOK SUBDISTRICT SUKABUMI DISTRICT Faizal Mulia Z. In *Jurnal Ilmu Manajemen Retail (JIMAT)* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.37150/jimat.v3i1.1492>
- Palenewen, J. D. O. (2019). Manajemen Pelayanan Publik: Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 1(1), 28-38. <https://doi.org/10.24076/JSPG.2019v1i1.154>
- PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11TAHUN 2024 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN.
- Prismawan, M. F., & Subroto, M. (2021). Pelayanan Kebutuhan Narapidana Kelompok Rentan Penyandang Disabilitas Di Lapas Kelas 1 Madiun.
- Rosdiana. (2020). PERCEPATAN PENYEDIAAN LAYANAN BAGI KELOMPOK RENTAN DAN MASYARAKAT MISKIN. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6 (2), 717-809. <https://doi.org/10.33080/mrj.v3i1.92>
- Sylvi, & Hidayati, S. (2024). Pemenuhan Aspek Layanan Publik Ramah Rentan di Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang demi Tercapainya Kondisi Layanan Publik yang Prima. *Jurnal Studi Inovasi*, 4(1). <https://doi.org/10.52000/jsi.v4i1.147>