

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Penyandang Disabilitas Netra melalui Inovasi Braille

Farah Zhafirah^{1*}, Ellen Enggra Saputri², Syahrul Ramadhan³, Ali Roziqin⁴

¹Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia, email: farrahzhafirah01@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia, email: ellenenggra12@gmail.com

³Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia, email: syahrulramaddhaan@gmail.com

⁴Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia, email: ali_roziqin@ymail.com

*Koresponden Penulis

Info Artikel

Submit: 22 Jun 2021

Accepted: 21 Nov 2021

Publish: 09 Des 2021

Keywords:

Innovation; Service;
Disabilities; Braille

Kata Kunci:

Inovasi; Pelayanan;
Disabilitas; Braille



Lisensi: cc-by-sa

Abstract

Public service is something that can be accessed by the community, including for people with disabilities. Changes in the public needs of the community including people with disabilities are growing so that it requires an innovation that can equalize it. Public service innovation is a method for increasing change in order to encourage improvement in the quality of public services. Therefore, the City Government of Malang seeks to improve health services specifically for people with visual disabilities by forming innovations in the form of Braille. Braille innovations were made by the government in order to create equitable public services in the community. The government's goal to make this innovation is in order to create equitable public services in the community. In addition, this innovation is a form of commitment of Malang City to inclusive services and a form of commitment to alignments specifically for people with visual impairments. This study aims to determine the ability of Braille innovation in improving health services for people with visual impairments. The method used in this research is the study of literature. As in the application of innovation, there are driving and inhibiting factors. The driving factor is in the form of support from the Mayor of Malang through Malang City Regulation No. 2 of 2014 and officers receive training. Whereas the inhibiting factor of this innovation is only when building a guiding block that requires quite a lot of costs. However, the innovations provided are able to improve the quality of health services to the community. Even now, Puskesmas Janti Malang has become the first referral health service pilot site for people with visual impairments to receive treatment.

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang dapat diakses oleh masyarakat termasuk bagi penyandang disabilitas. Perubahan kebutuhan publik masyarakat termasuk penyandang disabilitas semakin berkembang sehingga memerlukan suatu inovasi yang dapat menyetakannya. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu metode untuk meningkatkan perubahan demi mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Malang berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan terkhusus untuk penyandang disabilitas netra dengan membentuk inovasi berupa Braille. Inovasi braille dibuat pemerintah dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang merata di masyarakat. Tujuan pemerintah membuat inovasi ini yaitu dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang merata di masyarakat. Selain itu, inovasi ini merupakan suatu bentuk komitmen Kota Malang atas layanan inklusif dan

bentuk komitmen keberpihakan secara khusus terhadap penyandang disabilitas netra. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan inovasi Braille dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi penyandang disabilitas netra. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur. Sebagaimana dalam penerapan inovasi, terdapat faktor pendorong dan penghambat. Faktor pendorongnya yaitu berupa dukungan dari Walikota Malang melalui Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 dan petugas mendapatkan pelatihan. Sedangkan faktor penghambat inovasi ini adalah hanya pada saat membangun guiding block yang sedikit membutuhkan biaya yang cukup banyak. Akan tetapi inovasi yang diberikan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Bahkan saat ini Puskesmas Janti Malang menjadi tempat percontohan pelayanan kesehatan rujukan yang pertama bagi penyandang disabilitas netra untuk melakukan pengobatan.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa layanan publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Maksud dari undang-undang tersebut yaitu penyelenggara layanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Ini mencakup layanan kesehatan, pendidikan, peribadatan, rekreasi, olahraga, budaya, dll. Inovasi di dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi serta akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Mirnasari, 2013).

Selain itu, kualitas pelayanan publik ialah suatu komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah dari kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas (Saputro, 2016). Sehingga pengertian kualitas yaitu: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu dengan benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Sani, 2021). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan keseluruhan dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk, baik berupa barang atau jasa, maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat yang bisa memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

Penyandang disabilitas adalah orang yang mempunyai kekurangan dengan jangka waktu yang panjang, baik dalam bentuk fisik, mental, intelektual ataupun sensorik yang menghambat partisipasi mereka secara penuh dan efektif (Diono, 2012). Adanya penyandang disabilitas menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia mempunyai keanekaragaman dan mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam terkait dengan kondisi masyarakat itu sendiri. Dilihat dari kondisi ini, maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu mengusahakan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Sebagai warga negara, maka penyandang disabilitas sebaiknya tidak dikecualikan dari haknya untuk mendapatkan berbagai layanan publik yang tersedia. Tetapi yang masih

menjadi permasalahan yaitu sulitnya penyandang disabilitas untuk mendapatkan akses layanan tersebut, sehingga pada umumnya tempat-tempat penyelenggara layanan publik itu tidak memperhatikan kaidah-kaidah aksesibilitas, bahkan tidak menyadari bahwa sudah ada aturan perundang-undangan tentang aksesibilitas (Tarsidi, 2011). Terkait aksesibilitas, ini sudah di atur di dalam Pasal 9 Undang-Undang Pengesahan CRPD atau Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Convention on The Rights of Person with Disabilities (Konvensi mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas) yang menjelaskan bahwa para penyandang disabilitas baik fisik, mental, intelektual atau sensorik berhak mendapatkan pemenuhan hak aksesibilitas guna menjamin kemandirian dan partisipasi penyandang disabilitas dalam segala aspek kehidupan (Lestari et al., 2017).

Pemerintah diharuskan untuk melakukan perubahan di masyarakat, agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Upaya meningkatkan pelayanan dilaksanakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melengkapi kebutuhan masyarakat salah satunya yaitu dengan adanya inovasi (Yayat, 2017). Inovasi adalah suatu hal yang diciptakan berupa gagasan atau pengembangan ide yang dapat membawa perubahan di masyarakat dalam sebuah organisasi (Widianti, 2016). Sedangkan menurut Lu and Tseng, inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan suatu metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal ataupun tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi (Junior, 2016).

Inovasi braille pertama kali berasal dari usulan UPT RSBN (Rehabilitasi Sosial Bina Netra) kepada Puskesmas Janti Kota Malang. Hadirnya inovasi braille ini bermula karena keluhan para penyandang disabilitas netra yang mengalami kesulitan ketika akan meminum obat lantaran tidak bisa mengetahui takaran, serta aturan obat yang harus diminum. Penyandang disabilitas netra ini tidak hanya kesulitan ketika membedakan jenis obat saja, terkadang mereka lupa untuk meminum obat lantaran harus didampingi oleh pendamping dari RSBN. Oleh karena itu, Puskesmas Janti pun menerapkan inovasi berupa *Braille E-Ticketing Extraordinary Information* (BREXIT).

BREXIT telah dilaksanakan pada tahun 2017 yang memberi dampak cukup signifikan. Inovasi ini pun mendapatkan penghargaan dari Kemendagri terkait inovasi Ramah Disabilitas Netra, sebab inovasi BREXIT merupakan inovasi pertama kali yang ada di Indonesia. BREXIT inilah salah satu contoh pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas netra di bidang kesehatan. Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui keefektifitasan dan peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Janti melalui braille.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kajian pustaka dengan menganalisis berbagai macam sumber literatur jurnal dan artikel. Fokus penelitian terhadap peningkatan pelayanan kesehatan terhadap penyandang disabilitas netra melalui inovasi braille di Puskesmas Janti. Proses yang dilakukan dalam penelitian akan dilakukan pengumpulan data dan akan menggunakan beberapa landasan teori yang nanti akan menjadi acuan untuk melakukan proses lebih lanjut terkait dengan pelayanan kesehatan yang diterapkan. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji data-data yang didapatkan supaya bisa dilakukan penyusunan narasi yang relevan dan sesuai dengan data yang ditemukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan pelayanan publik yang bergagasan ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan

manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi tersebut berpedoman pada PERMENPAN-RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Adapun beberapa tujuan kebijakan inovasi pelayanan publik antara lain: mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik; mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik; mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik; dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Fajriati, 2021; Junior, 2016; Sururi, 2019). Selain itu, sebuah inovasi dapat berupa: penggabungan dari unsur-unsur baru; kombinasi baru dari unsur yang ada; adanya perubahan signifikan atau berawal dari cara tradisional dalam melakukan sesuatu; dan mengacu pada produk baru, kebijakan dan program baru, pendekatan baru, serta proses baru.

Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, dijelaskan bahwa disabilitas/kecacatan adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik ataupun mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan untuk melakukan kehidupan selayaknya. Para difabel dapat dikategorikan sebagai berikut: penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, penyandang cacat fisik dan mental (Maftuhin, 2016). Menurut Darlington (1981), menyebutkan bahwa disabilitas adalah sesuatu yang dimiliki seseorang hingga masalah dan kesulitan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dikarenakan oleh individu itu sendiri. Dari pengertian tersebut disimpulkan bahwa disabilitas adalah suatu kelainan atau kekurangan fisik, indra atau mental (medis) yang dimiliki seseorang yang menjadikan orang tersebut tidak bisa menjalankan fungsinya di dalam masyarakat, sehingga mereka disebut sebagai orang yang memiliki kelainan sosial atau *social deviant*. Alhasil, kecacatan itu sebuah problem individu, dan solusinya pun harus difokuskan oleh individu tersebut dengan cara rehabilitasi, terapi, dan pelatihan individu dan lainnya (Nuraviva et al., 2018; Thohari, 2016).

Kota Malang merupakan wilayah di Provinsi Jawa Timur yang merupakan kota terbesar kedua setelah Kota Surabaya dengan populasi yang mencapai 920.471 orang per bulan Mei 2019. Dan tercatat, sebanyak 150 penyandang disabilitas netra di Kota Malang terkonsentrasi di wilayah kerja Puskesmas Janti. Jumlah ini diperkirakan akan semakin bertambah, karena kondisi disabilitas netra bukan hanya disebabkan oleh faktor *kongentinal* semata. Di Kota Malang, pemenuhan hak penyandang disabilitas netra dalam pelayanan kesehatan kini menjadi prioritas, karena melihat jumlah yang cukup banyak, selain itu kondisi disabilitas netra memaksa penderitanya lebih ekstra dalam mencapai kemandirian. Kota Malang belum mampu menjawab kebutuhan penyandang disabilitas netra, karena belum tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dasar mereka.

Penyandang disabilitas netra di dalam mengakses pelayanan kesehatan sepenuhnya masih tergantung pada pendamping. Adapun fakta lain yaitu ketiadaan fasilitas kesehatan, dan keterbatasan petugas kesehatan yang memiliki kemampuan melayani disabilitas netra yang sesuai dengan kondisinya. Kondisi seperti ini pun menjadi ironi, sebab disaat Pemerintah Kota Malang telah menerapkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Disabilitas, namun nyatanya masih ada saja kelompok masyarakat tertentu yang belum mampu mandiri di dalam mengakses pelayanan kesehatan, sehingga muncullah inovasi *Braille E-Ticketing Extraordinary Information* (BREXIT). BREXIT merupakan inovasi asli dan pertama kali dicetuskan oleh Puskesmas Janti dalam rangka menjembatani kesenjangan pemberian pelayanan kesehatan bagi penyandang disabilitas netra, khususnya pada bidang kefarmasian. Respon dari penerima pengguna layanan ini menjadikan BREXIT dapat berkembang menjadi lebih luas sampai pada tahapan penyediaan akses serta terintegrasi dengan program promosi kesehatan. Tujuan penerapan inovasi tersebut secara umum adalah untuk meningkatkan kemandirian dalam mengakses

pelayanan kesehatan dan secara khusus untuk menyiapkan kemandirian dalam memahami dan menerapkan aturan minum obat menjadi lebih dari 80% di tahun 2018.

Ide utama adanya inovasi BREXIT ini adalah untuk menyediakan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau, berkualitas, setara dan berkeadilan bagi kelompok penyandang disabilitas netra sebagaimana layaknya pada masyarakat umum yang bukan penyandang disabilitas. Sejak tahun 2017, BREXIT sangat berperan penting dalam mengatasi masalah kesehatan bagi penyandang disabilitas netra. Melalui BREXIT, penyandang disabilitas netra diberikan kemudahan di dalam mengakses pelayanan kesehatan yang memadai melalui penyediaan fasilitas berupa *handrail*, *guiding block* untuk akses di luar ruangan, *guiding carpet* untuk akses di dalam ruang puskesmas. Ada juga papan nama bertuliskan huruf Braille yang disediakan untuk memberikan informasi kepada pasien penyandang disabilitas netra tentang tempat pelayanan yang dapat diakses. Di Puskesmas Janti, selain menyediakan akses sarana dan prasarana fisik, juga telah memberikan penyuluhan kesehatan secara berkala. Untuk dapat meningkatkan kemandirian dalam memahami aturan obat, Puskesmas Janti menyiapkan e-tiket obat yang bertuliskan huruf Braille yang mencantumkan aturan pakai, indikasi secara umum dan waktu kadaluarsa, sehingga pasien penyandang disabilitas netra berhak menggunakan seluruh fasilitas yang disediakan puskesmas tanpa dipungut biaya.

Dampak yang diberikan dengan adanya inovasi BREXIT kepada masyarakat Kota Malang bagi penyandang disabilitas netra ini sangat signifikan. Pada tahun 2017, angka kemandirian dalam mengakses pelayanan kesehatan meningkat secara signifikan dari 5% menjadi 71,06%, begitu pula dengan angka kemandirian dalam memahami aturan minum obat dari 3% menjadi 74,17%. Dan pada tahun kedua pelaksanaan inovasi, capaian meningkat menjadi 83,11% untuk angka kemandirian dalam mengakses pelayanan kesehatan dan menjadi 86,17% dalam kemandirian memahami aturan minum obat.

BREXIT awalnya hanya dilaksanakan dalam cakupan wilayah kerja Puskesmas Janti saja, tetapi karena keberhasilannya, sehingga membuat Dinas Kesehatan Kota Malang menjadikan Puskesmas Janti sebagai rujukan pelayanan kesehatan dasar bagi penyandang disabilitas netra. Provinsi Jawa Timur memberikan apresiasi melalui kompetisi inovasi pelayanan publik (KOVABLIK) dengan penghargaan *Special Category of Region Innovative Breakthrough for People with Disabilities* tahun 2018. Di tahun yang sama pula, BREXIT menjadi lahan studi tiru bagi Dinkes Kota Bandung, Dinkes Kabupaten Situbondo tentang pemberian pelayanan kesehatan dasar ramah disabilitas netra. Sedangkan di tahun 2019, BREXIT sebagai tujuan *Benchmarking* dari Badan Pengembangan SDM Pemprov Maluku untuk mengadaptasi inovasi ini. Inovasi BREXIT ini memungkinkan untuk dikembangkan ke daerah lain dengan kesamaan karakteristik penduduk disabilitas netra.

Pengimplementasian BREXIT membawa dampak positif bagi penyandang disabilitas netra. Dampak positif tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, yaitu: 1) Aspek Sosial, BREXIT menjadikan puskesmas sebagai tempat layanan yang mudah dijangkau bagi penyandang disabilitas netra, sehingga menjamin keadilan sosial dalam pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan. Adanya respon positif ditunjukkan dengan tumbuhnya kesadaran inklusivitas di masyarakat; 2) Aspek Ekonomi, Keberlanjutan dari pelaksanaan BREXIT dari aspek ekonomi, tentu akan merestrukturisasi sistem penyediaan pelayanan kesehatan bagi penyandang disabilitas netra dalam upaya menghemat sumber daya. Penyedia layanan kesehatan sebenarnya tidak harus menyediakan sumber daya manusia (SDM) maupun sarana prasarana yang dibutuhkan secara personal untuk meningkatkan kemandirian pasien penyandang disabilitas netra. Disisi lain, tidak adanya kemandirian pemahaman e-tiket obat dapat berimplikasi negatif dari sisi ekonomi yang terbukti biaya yang menjadi tinggi apabila terjadi kesalahan pemakaian obat, sehingga pentingnya

kemandirian menjadi titik utama yang harus dikuasai bagi penyandang disabilitas netra; dan 3) Aspek Lingkungan, Pada aspek lingkungan, pemenuhan sarana BREXIT menjadikan penyedia layanan belajar, bahwa sedikit perubahan aspek fisik dapat berpengaruh terhadap kemandirian penyandang disabilitas netra. Hal ini bukan hanya untuk meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan, namun untuk mendapatkan lingkungan aman tanpa risiko bagi penyandang disabilitas netra, sehingga dapat mengakses pelayanan kesehatan dengan nyaman.

Untuk menjamin keberlanjutan berkembangnya inovasi ini, tiga aspek utama tersebut harus saling mendukung dan juga ditunjang komitmen pimpinan melalui pendanaan maupun regulasi. Dari beberapa dampak yang diberikan dengan adanya inovasi BREXIT ini, tentunya inovasi tersebut dievaluasi secara resmi melalui evaluasi internal atau eksternal, misalnya evaluasi yang dilakukan oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) atau lembaga lain yang relevan. Yang dievaluasi dampaknya yaitu pada: 1) Target/kelompok sasaran; 2) Kelompok masyarakat diluar kelompok sasaran; 3) Aspek tata pemerintah instansi misalnya: efisiensi anggaran, perbaikan proses bisnis, kolaborasi antar satuan unit kerja/perangkat daerah dan atau pemangku kepentingan lainnya, atau bahkan tingkat akuntabilitasnya.

Evaluasi pencapaian BREXIT yang dilakukan melalui Audit Internal oleh tim Auditor dalam Upaya Kesehatan Perorangan di Puskesmas Janti dilaksanakan setiap tahun. Selain itu, dilakukan monitoring eksternal dari Dinas Kesehatan Kota Malang dan UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN). Audit dilaksanakan dengan cara memberikan kuesioner dalam huruf braille kepada pasien penyandang disabilitas netra yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Janti. Adapun keterlibatan masyarakat umum yang dipantau dengan melihat sejauh mana inklusivitas pasien umum yang dicerminkan dari perilaku terhadap disabilitas netra di puskesmas.

Dalam melakukan evaluasi dan monitoring dalam mengakses pelayanan kesehatan dan kemandirian memahami aturan minum obat, tentunya ada indikator-indikator yang digunakan. Indikator-indikator tersebut yaitu: 1) Indikator kemandirian dalam mengakses pelayanan kesehatan, yang digunakan untuk menilai tingkat kemandirian pasien disabilitas netra dalam mengakses ruang pelayanan kesehatan yang telah disediakan tanpa bantuan orang lain. Berdasarkan hasil evaluasi, pelaksanaan inovasi ini meningkat dari 5% menjadi 71,06% dan 83,11% pada tahun berikutnya; dan 2) Indikator kemandirian di dalam memahami aturan minum obat, yang digunakan untuk menilai tingkat kemandirian pasien disabilitas netra dalam memahami aturan minum obat tanpa bantuan dari orang lain. Berdasarkan penilaian dari kuesioner yang dilakukan, dalam pelaksanaan inovasi ini meningkat dari 3% menjadi 74,17% dan 86,17% pada tahun berikutnya.

BREXIT merupakan hasil kerja sama antara Puskesmas Janti dengan UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) dan didukung oleh Dinas Kesehatan Kota Malang, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Persatuan Tuna Netra Indonesia (PERTUNI). Dinas Kesehatan Kota Malang telah mendukung sepenuhnya dalam peningkatan kapasitas pelaksanaan BREXIT di Puskesmas Janti dengan melatih seluruh tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penyandang disabilitas netra. Dalam upaya menjamin kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dengan adanya akreditasi puskesmas, dibutuhkan peran Dinas Kesehatan Kota Malang yang besar. Sebenarnya kemitraan dan keterlibatan UPT RSBN dalam hal pemberian layanan kesehatan, baik itu dalam gedung maupun luar gedung dan penyuluhan kesehatan telah berjalan sejak tahun 2005. Namun pada tahun 2007, baru dituangkan dalam MoU antara Puskesmas Janti Kota Malang dengan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sebagai Perangkat Daerah induk. UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) turut berperan aktif sebagai pusat informasi rujukan tentang kebutuhan

dasar penyandang disabilitas netra, serta menumbuhkan kepekaan dalam berinteraksi dan berkomunikasi. Untuk mendorong partisipasi masyarakat khususnya penyandang disabilitas netra di Kota Malang, Persatuan Tunanetra Indonesia (PERTUNI) dilibatkan dalam proses perencanaan pengembangan sarana dan prasarana BREXIT. Langkah yang dilakukan yaitu dengan cara aktif berkomunikasi secara berkala dengan Ketua PERTUNI Kota Malang dalam mensosialisasikan perkembangan BREXIT dan mengakomodir masukan demi keberlanjutan inovasi.

Dalam pengimplementasian BREXIT, dapat ditunjukkan bahwa penyandang disabilitas netra dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang setara dengan masyarakat pada umumnya. Metode dan prosedur yang diterapkan dalam inovasi BREXIT ini pun menggunakan biaya yang murah, sederhana serta tidak membutuhkan teknologi modern. Tetapi keberlangsungan BREXIT sangat tergantung pada kepekaan sosial pemerintah dan sektor lain yang terkait. Inovasi BREXIT ini juga dapat menunjukkan adanya kolaborasi antara kelompok masyarakat (PERTUNI), Dinas Sosial Kota dan Provinsi, Puskesmas Janti, UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) dan dukungan penuh dari Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Kesehatan, serta masyarakat setempat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi penyandang disabilitas netra melalui sistem kemitraan yang dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Dari tulisan diatas dapat disimpulkan bahwa adanya pelayanan kesehatan untuk penyandang disabilitas netra merupakan hal yang sangat baik. Oleh karena itu, Puskesmas Janti Malang memberikan inovasi yang memudahkan penyandang disabilitas netra dalam melakukan pengobatan di puskesmas secara mandiri dengan adanya inovasi BREXIT, sehingga setiap proses yang dilakukan bagi penyandang disabilitas netra akan memberikan dampak yang positif kedepannya karena adanya perlakuan yang sama dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, inovasi yang diberikan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Bahkan saat ini Puskesmas Janti Malang menjadi tempat percontohan pelayanan kesehatan rujukan yang pertama bagi penyandang disabilitas netra untuk melakukan pengobatan. Dengan adanya kemudahan di dalam mengakses pelayanan, penyandang disabilitas netra dapat mengetahui obat-obatan yang akan dikonsumsi melalui tulisan khusus atau simbol braille. Penerapan inovasi BREXIT di Kota Malang tentunya akan terus ditingkatkan kualitas pelayanannya, sehingga peran pemerintah disini sangat diharapkan agar dapat memberikan fasilitas yang baik dan inovasi yang diterapkan bisa terus meningkat dan berkualitas ke depannya. Selain itu masukan-masukan dari elemen masyarakat juga sangat dibutuhkan guna memberikan evaluasi untuk bisa memperbaiki pelayanan kesehatan bagi Puskesmas Janti Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Diono, A. (2012). Program Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas dan Pergeseran Paradigma Penanganan Penyandang Disabilitas. *Buletin Situasi Penyandang Disabilitas, II*, 19–24.
- Fajriati, C. E. (2021). *Pentingnya Inovasi dalam Pelayanan Publik di Daerah pada Dimensi Administrasi Publik*. Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sunan Gynung Djati. <https://ap.uinsgd.ac.id/pentingnya-inovasi-dalam-pelayanan-publik-di-daerah-pada-dimensi-administrasi-publik/>
- Junior, M. P. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Lestari, E. Y., Slamet, S., & Noorochmat, I. (2017). Pemenuhan Hak Bagi Penyandang

- Disabilitas Di Kabupaten Semarang Melalui Implementasi Convention on the Rights of Persons With Disabilities (CPRD) Dalam Bidang Pendidikan. *Integralistik*, 28(1), 1–9. <https://doi.org/10.15294/integralistik.v28i1.11804>
- Maftuhin, A. (2016). Mengikat Makna Diskriminasi: Penyandang Cacat, Difabel, dan Penyandang Disabilitas. *Inklusi*, 3(2), 139–162. <https://doi.org/10.14421/ijds.030201>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-10/Rina_KMP_V1_N1_Jan-April_2013.pdf
- Nuraviva, L., Harsasto, P., & Alfirdaus, L. K. (2018). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Publik di Kota Surakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(1), 5–24. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/19073>
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Bestari*, 1(2), 38–52.
- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Sururi, A. (2019). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *SAWALA Jurnal Administrasi Negara*, 4(3), 1–14. <https://doi.org/10.30656/sawala.v4i3.241>
- Tarsidi, D. (2011). Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik. *Jassi Anakku*, 10(2), 201–205.
- Thohari, S. (2016). Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *IJDS: Indonesian Journal of Disability Studies*, 1(1), 29–31. <https://ijds.ub.ac.id/index.php/ijds/article/view/38>
- Widianti, D. (2016). Pengaruh Dimensi Strategi Inovasi Dan Pengungkapan Sustainability Report Terhadap Nilai Suatu Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Tobin's Q. 26–69. *Repository*, 26–69.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>