

# EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI GLOBAL SILOAM PHONE BAGI DISABILITAS NETRA PADA BALAI LITERASI BRAILLE INDONESIA “ABIYOSO” KEMENTERIAN SOSIAL RI KOTA CIMAHI

Wemy Surya Pradana

NPP. 30.0595

Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat

*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email : wemysurya69@gmail.com

## ABSTRACT

**Problems/Background (GAP):** The author focuses on a series of activities on the effectiveness of the Global Siloam Phone application program in fulfilling braille literacy at the Indonesian Ministry of Social Affairs' Center for Braille Literacy “Abiyoso” Cimahi City. **Purpose:** To find out and describe the effectiveness of the Global Siloam Phone application program in fulfilling braille literacy reading materials at the Indonesian Braille Literacy Center "Abiyoso". **Methodology:** This study uses a qualitative descriptive method and is analyzed using the theory of effectiveness according to Steers in Sutrisno's book (2011). Techniques to collect data by observation, interviews and documentation with data analysis according to Miles and Hubberman (1992). **Results/ Findings:** The results of the study show that the Effectiveness of the SILOAM PHONE Global Application Program for Blind Disabilities at the Indonesian Braille Literacy Center "Abiyoso" reveals that out of the total number of recorded blind persons, there are still those who have not received the services provided by the government because most of them are blind nothing has been recorded yet, the lack of socialization regarding the services provided by the government for blind disabilities between the Social Service and the Indonesian Braille Literacy Center "Abiyoso", the other obstacle is that there are still many blind people who cannot read and write braille. **Conclusion:** The global application of siloam phone is viewed from the dimension of Production Efficiency, in general it has been running quite well. This can be seen from the attitude of officers who are good and optimal in providing services to the community, especially people with visual disabilities, giving a positive response to the existence of a global siloam phone application that can make it easier for people with visual disabilities to access the reading materials and information they need and there are several things to improve and improve. **Keywords :** *Effectiveness, SILOAM Phone, Disability*

## ABSTRAK

**Permasalahan/ Latar Belakang (GAP) :** Penulis berfokus pada serangkaian kegiatan efektifitas program aplikasi Global Siloam Phone dalam pemenuhan literasi braille di Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” Kementerian Sosial RI Kota Cimahi. **Tujuan :** Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektifitas program aplikasi Global Siloam Phone dalam pemenuhan bahan bacaan literasi braille di Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso”. **Metodologi :** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dianalisis dengan teori Efektivitas menurut Steers dalam buku Sutrisno (2011). Teknik mengumpulkan data dengan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi dengan analisis data menurut Miles and Hubberman (1992). **Hasil/ Temuan :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Program Aplikasi Global SILOAM PHONE bagi disabilitas Netra pada Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” mengungkapkan bahwa dari seluruh jumlah penyandang disabilitas netra yang tercatat masih ada yang belum menerima layanan yang diberikan pemerintah disebabkan sebagian besar penyandang disabilitas netra belum ada yang terdata, kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan yang di berikan pemerintah bagi disabilitas netra antara Dinas Sosial dan Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso”, kendalanya lainnya masih banyak disabilitas netra yang belum bisa membaca dan menulis huruf braille. **Kesimpulan :** Aplikasi global siloam phone ditinjau dari dimensi Produksi Efisiensi, secara garis besar sudah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap petugas yang secara baik dan optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat disabilitas netra, memberikan respon yang positif terhadap adanya aplikasi global siloam phone yang dapat memudahkan masyarakat disabilitas netra untuk mengakses bahan bacaan dan informasi yang mereka butuhkan dan ada beberapa hal yang harus ditingkatkan serta diperbaiki. **Kata Kunci :** *Efektivitas, SILOAM Phone, Disabilitas*

## 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara ini dibekali standar-standar pelayanan yang akan menjamin kepuasan dan keadilan terhadap penerima pelayanan. Standar pelayanan yang nantinya menjadi pedoman pelayanan yang bisa dijadikan sebagai cara untuk melindungi dan memenuhi hak-hak penerima pelayanan sebagaimana hak-hak dasarnya warga Negara. Pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat terkadang juga masih belum menyeluruh beberapa golongan seperti lansia, orang sakit, terutama penyandang disabilitas masih saja terbelakang dan terabaikan. Golongan-golongan tersebut sering dipandang sebelah mata karena keberadaannya yang dianggap menyulitkan. Menurut Undang-undang Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 19 Tentang Penyandang Disabilitas menyatakan Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar. Maka dari itu, seharusnya pemerintah tidak boleh memberikan pelayanan yang bersifat diskriminatif dan subjektif sebagaimana yang tercantum pada pasal 27 ayat (1) UUD 1945 bahwa semua Warga Negara bersamaan kedudukannya di depan hukum.

Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/ atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Dengan keadaan yang serba terbatas penyandang disabilitas tidak mampu menjamin dirinya dari berbagai perspektif buruk lingkungan sosial masyarakat termasuk dalam hal sarana dan prasarana khususnya penyandang disabilitas Tuna Netra.

#### **DATA DISABILITAS NETRA DI DINAS SOSIAL TAHUN 2020-2021**

NO.	NAMA KABUPATEN / KOTA	Disabilitas Netra	
		2020	2021
1	KABUPATEN SUKABUMI	84	89
2	KOTA SUKABUMI	130	313
3	KABUPATEN BOGOR	346	346
4	KOTA BOGOR	89	91
5	KABUPATEN CIREBON	7	7
6	KOTA CIREBON	117	208
7	KABUPATEN BEKASI	203	203
8	KOTA BEKASI	158	168
9	KABUPATEN TASIKMALAYA	3.082	3.082
10	KOTA TASIKMALAYA	300	1.995
11	KABUPATEN BANDUNG	290	290
12	KABUPATEN BANDUNG BARAT	1.727	1.727
13	KOTA BANDUNG	3.002	2.820
14	KOTA CIMAHI	135	455
15	KOTA BANJAR	450	503
16	KOTA DEPOK	54	59
17	KABUPATEN CIAMIS	336	341
18	KABUPATEN PANGANDARAN	201	220
19	KABUPATEN SUBANG	107	302
20	KABUPATEN SUMEDANG	56	236
21	KABUPATEN KARAWANG	3.487	3.578
22	KABUPATEN PURWAKARTA	48	295
23	KABUPATEN CIANJUR	94	234
24	KABUPATEN GARUT	195	301
25	KABUPATEN KUNINGAN	133	414
26	KABUPATEN MAJALENGKA	219	219
27	KABUPATEN INDRAMAYU	91	117
	<b>JUMLAH</b>	<b>15.141</b>	<b>18.613</b>

Sumber: Dinas Sosial Jawa Barat, 2022

Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pusat rujukan nasional dan laboratorium literasi braille yang berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan sosial Penyandang Disabilitas Sensorik Netra (PDSN) di Indonesia. Diantaranya menangani dan melayani penduduk disabilitas yang utamanya Disabilitas Sensorik Netra dan Lembaga Pemerintah yang membutuhkan bahan bacaan literasi braille dan menggunakan digital, melalui aplikasi Global Siloam PhoneBalai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” mengungkapkan bahwa dari seluruh jumlah penyandang disabilitas netra yang tercatat masih ada yang belum menerima layanan

yang diberikan pemerintah disebabkan sebagian besar penyandang disabilitas netra belum ada yang terdata, kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan yang di berikan pemerintah bagi disabilitas netra antara Dinas Sosial dan Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso”, kendalanya lainnya masih banyak disabilitas netra yang belum bisa membaca dan menulis huruf braille, Oleh karena itu, Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” bekerja sama dengan pihak Dinas Sosial diharapkan untuk lebih giat lagi dalam mengadakan sosialisasi kepada masyarakat disabilitas netra terkait pentingnya pemahaman mengenai literasi braille. Disisi lain masyarakat disabilitas netra juga harus sadar dengan kewajibannya, terlebih dengan keaktifan dan kemudahan yang sudah diberikan oleh pemerintah.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP)**

Beberapa permasalahan yang ditemukan peneliti diantaranya terhambatnya proses sosialisasi secara tatap muka dikarenakan keterbatasan anggaran dari pihak pusat untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat dan Lembaga Pemerintah lainnya. Kurangnya staff admin dan verifikator untuk mengoprasikan aplikasi global siloam phone di balai braille Indonesia “Abiyoso” Kementerian Sosial RI Kota Cimahi masih belum mencukupi. Serta, kurangnya kegiatan sosialisasi pengenalan aplikasi bagi masyarakat disabilitas Netra.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Berdasarkan dua penelitian sebelumnya tersebut, terdapat perbedaan dimana penelitian pertama berfokus kepada pelayanan administrasi dan untuk yang penelitian kedua lebih berfokus kepada penggunaan aplikasi bagi disabilitas tuna rungu terdapat perbedaan yang cukup mencolok dalam penelitian sebelumnya. Adanya kesamaan dalam 2 penelitian sebelumnya dimana point variabel penulis membahas mengenai suatu efektivitas pada suatu variabel. Pada penelitian yang ketiga berjudul “Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Disabilitas Netra” Oleh Suryono Dewo Dewanto dalam penelitian ini mempunyai tujuan dalam mengetahui bagaimana implemtasi program yang telah dijalankan dan sejauh mana keefektifan program itu dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dari penelitian ini di Kota Malang dan mengkaji tentang inovasi layanan bagi disabilitas netra di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode wawancara terbuka dimana metode ini menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang, serta melakukan observasi atau pengamatan langsung dan pengumpulan dokumen-dokumen. Adanya suatu kesamaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu bagaimana suatu inovasi yang memberikan pelayanan yang maksimal bagi penyandang disabilitas netra. Berdasarkan dua penelitian tersebut terdapat persamaan yaitu membahas tentang efektivitas menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian keduanya terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian.

## **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian

sebelumnya, yaitu topik yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Efektivitas. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan melalui aplikasi Global Siloam Phone di Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso”. Sehingga dengan adanya penelitian-penelitian sebelumnya, dapat membantu penulis dalam mempermudah penentuan teori dan konsep yang diterapkan serta dapat menyelesaikan tulisan ini. Dari beberapa penelitian sebelumnya, Penulis mendapatkan referensi dalam membantu, mempermudah penentuan teori dan suatu konsep yang di terapkan serta dalam menyelesaikan tulisan ini.

#### **1.4 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui faktor pendukung, penghambat, serta upaya efektifitas program aplikasi Global Siloam Phone dalam pemenuhan bahan bacaan literasi braille di Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” serta

### **I. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dianalisis dengan teori Efektivitas menurut Steers dalam buku Sutrisno (2011). Teknik mengumpulkan data dengan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi dengan analisis data menurut Miles and Hubberman (1992). Penulis menggunakan sumber data primer berupa wawancara dengan narasumber dan observasi sedangkan data sekunder berupa data pendukung seperti sumber literatur atau dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Penentuan narasumber ditentukan dengan teknik purposive sampling, artinya informan yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian, dan informan yang dipilih terdapat wakil-wakil dari lapisan populasi sehingga informan memiliki esensial dianggap cukup mewakili (Nurdin dan Hartati, 2019). Informan berjumlah 5 orang lalu bertambah seiring berjalannya penelitian ini dilakukan dengan purposive sampling.

### **II. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menggunakan teori Efektivitas menurut Steers dalam buku Sutrisno (2011) yang menyatakan bahwa teori tersebut menunjukkan menentukan suatu tingkat ke efektifitasan suatu kegiatan organisasi, selain itu dalam suatu organisasi dibutuhkan kemampuan untuk menghasilkan produk atau jasa untuk individu maupun kelompok yang akan melayani secara dalam maupun keluar guna mencapai harapan tujuan yang diharapkan

#### **3.1 Efektivitas Program Aplikasi Global *SILOAM PHONE* bagi disabilitas netra pada balai literasi braille Indonesia “Abiyoso” Kementerian Sosial RI Kota Cimahi**

##### **a. Efisiensi**

Anggaran adalah suatu rencana kuantitatif (suatu jumlah) periodik yang disusun berdasarkan program yang telah disahkan. Anggaran (budget) merupakan rencana tertulis mengenai kegiatan suatu organisasi yang dinyatakan secara kuantitatif

untuk jangka waktu tertentu dan dinyatakan dalam satuan uang, tetapi dapat juga dinyatakan dalam satuan barang/jasa. Penulis mengkonfirmasi hal tersebut dalam wawancara yang dilakukan bersama Bapak Kepala Tata Usaha Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” membenarkan bahwa anggaran yang diberikan memang kurang namun demikian, Bapak Kepala Tata Usaha tetap berupaya memaksimalkan anggaran yang ada agar pelayanan kepada masyarakat tetap terselenggara

Ketepatan waktu adalah kunci terjaminnya pelaksanaan suatu program agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Efisiensi program global siloam phone dapat dilihat melalui waktu penyelesaian dan aktivitas isi konten yakni Mobile Library bagi masyarakat yang sudah mendaftar.

Berdasarkan penelitian penulis yang mengikuti proses pembuatan konten, isi konten waktu rata-rata selama 1 hari setelah melakukan pengajuan isi konten hingga diterbitkannya bahan bacaan ke aplikasi global siloam phone. Petugas pelayan program global phone selalu berusaha merespon pengajuan masyarakat dengan cepat karena dari beberapa pengajuan masyarakat biasanya mereka ingin cepat dan terbit akan bahan bacaan yang mereka butuhkan.

b. Produksi

Produksi merupakan barang maupun jasa menggambarkan kemandirian organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya

Sejak diluncurkannya tahun 2018 pelayanan publik di Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” Kementerian Sosial RI Kota Cimahi perlahan mulai dilaksanakan melalui sistem daring, walaupun masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor karena merasa yakin akan langsung dilayani oleh pegawai di balai dan pelayanan lebih cepat dan efisien. Pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi global siloam phone sedikit demi sedikit mengalami peningkatan. masih adanya suatu kendala dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat khususnya masyarakat disabilitas netra, Selain itu, permohonan perbaikan pada aplikasi pun sudah di upayakan agar terhindarnya maintenance pada aplikasi, agar masyarakat masih bisa menggunakannya walaupun masih ada maintenance di beberapa fitur aplikasi.

**Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Global Siloam Phone**

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)
1	Mobil Pelayanan Keliling	1
2	Personal Computer	15
3	Server	3
4	Aplikasi	2

Hal yang paling penting dalam suatu program adalah perencanaan, perencanaan dalam suatu program sangat penting bagi mewujudkan terciptanya memajukan suatu program yang dicapai. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan program yang telah disusun dan direncanakan sudah dilakukan, hal ini dapat disimpulkan bahwa Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” selalu berupaya dan bersinergi agar terlaksananya dan tercapainya suatu program yang di harapkan terwujud bagi bermanfaatnya aplikasi Global Silaom Phone bagi masyarakat di seluruh Indonesia.

c. Kepuasan

Pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya.

Sangat menyangkan sekali jika menggunakan aplikasi global phone masih saja ada kendala seperti halnya sedang menggunakan aplikasi tersebut dan mendengarkannya, akan tetapi selalu keluar pada fitur aplikasi dan Ketika sedang menggunakannya sudah mendengarkan setengah dari bahan audio book harus mendengarkannya dari awal karna kendala itu Bapak Hendra Kusumah terkadang resah jika ada kendala seperti itu pada aplikasi global siloam phone

d. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian dari individu, kelompok, maupun unit sosial terhadap norma-norma, proses perubahan, ataupun kondisi yang diciptakan. kemampuan adaptasi di tempat kerja sebagai serangkaian keterampilan yang mencakup kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungan mereka. Mampu beradaptasi berarti mampu merespons perubahan dengan cepat dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Seperti halnya dalam suatu pekerjaan dari bekerja secara manual dan saat ini berdampingan kemajuan teknologi untuk melakukan pelayanan public bagi masyarakat. Setiap petugas mampu dan mau akan tau tentang perkembangan suatu teknologi bagi pelayanan publik

Setiap petugas yang melakukan pelayanan pun selalu melakukann adanya pelatihan bagi pengembangan aplikasi yang diakan oleh pihak balai sendiri bekerja sama bidang-bidang pengembangan teknologi, selalu melakukan evaluasi setiap tiga bulan sekali untuk adanya bahan evaluasi apa yang harus di lakukan mengenai aplikasi global siloam phone, maupun tata cara penerimaan pelayanan yang baik, pengembangan aplikasi terus saja dilakukan agar masyarakat dalam penggunaan aplikasi pun merasa lebih efisien dalam penggunaan aplikasi tersebut

e. Perkembangan

Perkembangan merupakan proses perubahan kualitatif yang mengacu pada kualitas fungsi organ-organ jasmaniah, dan bukan pada organ jasmaniahnya, sehingga

penekanan arti perkembangan terletak pada penyempurnaan fungsi psikologis yang termanifestasi pada kemampuan organ fisiologis.

Dalam hal pelayanan publik pun sesuai perkembangan teknologi saat ini, pelayanan publik sudah banyak yang menggunakannya dan mengaplikasikannya secara online tanpa perlu datang ke kantor, dalam penggunaan suatu aplikasi salah satunya global siloam phone ini hanya perlu memasukan username dan password untuk mempermudah penerapannya. Setiap saat akan adanya pembaharuan pada aplikasi agar lebih efektif dan efisien bagi penggunaannya untuk itu perlunya perkembangan diri bagi petugas agar pengembangan suatu aplikasi maju dan terarah.

Perlu adanya program pelatihan on-the-job atau on-the-job training yang biasanya diberikan bagi petugas baru yang nantinya akan melakukan pengoperasian aplikasi global siloam phone. Akan tetapi, program ini juga bisa diperuntukkan bagi karyawan lama. Terutama bagi karyawan lama yang mengalami pergantian atau rotasi posisi. pengisian konten pada aplikasi global siloam phone perlu adanya evaluasi terhadap pergantian rotasi jabatan dan rotasi posisi karna dalam pengisian konten, pengoperasian aplikasi harus diakannya pelatihan terlebih dahulu untuk petugas yang akan menggantikan posisi sebagai petugas, dan dilakukannya quality control bagi petugas yang akan menjadi petugas bagi pengoperasian aplikasi tersebut guna tidak terjadinya suatu maintenance pada aplikasi dan tetap berlangsungnya pengisian konten pada aplikasi tidak adanya kendala dan masyarakat pun tidak complain dengan suatu fitur yang mereka gunakan, guna penggunaan aplikasipun lancar dan tidak ada kendala

### **3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Publik melalui Global Siloam Phone**

Beberapa permasalahan yang ditemukan peneliti diantaranya terhambatnya proses sosialisasi secara tatap muka dikarenakan keterbatasan anggaran dari pihak pusat untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat dan Lembaga Pemerintah lainnya. Kurangnya staff admin dan verifikator untuk mengoperasikan aplikasi global siloam phone di Balai Braille Indonesia “Abiyoso” Kementerian Sosial RI Kota Cimahi masih belum mencukupi. Serta, kurangnya kegiatan sosialisasi pengenalan aplikasi bagi masyarakat disabilitas Netra.

### **3.3 Langkah Strategis dalam Mengatasi Hambatan dalam pelayanan publik aplikasi global siloam phone pada Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” Kementerian Sosial Kota Cimahi**

Hasil dari analisis dan wawancara penulis menemukan bahwa langkah strategis dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan publik aplikasi global siloam phone pada Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” Kementerian Sosial Kota Cimahi diantaranya melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui radio ataupun social media, Melakukan penambahan jumlah petugas di seksi terkait, agar proses pelayanan publik melalui global siloam phone berjalan dengan lebih maksimal serta

Melakukan studi banding dengan pihak-pihak terkait dengan bidang teknologi agar adanya pengembangan dan evaluasi bagi aplikasi global siloam phone.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Sebagai upaya dalam diskusi temuan utama dalam rangka peningkatan kinerja ke arah yang lebih baik lagi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, maka berdasarkan hasil penelitian, pelayanan program aplikasi global siloam phone diharapkan dapat dilaksanakan guna meningkatkan keberhasilan untuk mencapai tujuannya dalam mewujudkan pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat Indonesia terutama bagi disabilitas netra sebagai berikut:

1. Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” Kementerian Sosial Kota Cimahi diharapkan membuat regulasi khusus terkait Standar Operasionalisasi Prosedur (SOP) Program Aplikasi tersebut dalam pelayanan terhadap penyandang disabilitas netra.
2. Mengupgrade kondisi sarana dan prasarana serta menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan.
3. Meningkatkan prioritas pelayanan bagi penyandang disabilitas dengan melaksanakan kerjasama dengan pihak-pihak instansi pemerintah maupun swasta.
4. Melakukan pembagian kerja tim dengan baik dan sesuai proporsi keahlian dibidang masing-masing, dan membuat tim pelayanan secara langsung dan maupun secara media sosial.
5. Meningkatkan rasa empati petugas ketika melaksanakan pelayanan terhadap penyandang disabilitas

## **IV KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan oleh penulis selama lebih dari dua minggu dan analisis yang berpedomankan pada teori yang telah diuraikan pada sub bab-bab sebelumnya mengenai pelayanan program Aplikasi Global Siloam Phone bagi masyarakat disabilitas netra di Balai Literasi Braille Indonesia “Abiyoso” Kementerian Sosial RI Kota Cimahi, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi global siloam phone ditinjau dari dimensi Produksi Efisiensi, secara garis besar sudah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap petugas yang secara baik dan optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat disabilitas netra, memberikan respon yang positif terhadap adanya aplikasi global siloam phone yang dapat memudahkan masyarakat disabilitas netra untuk mengakses bahan bacaan dan informasi yang mereka butuhkan. Namun demikian proses pelaksanaan program global siloam phone belum cukup efektif dan efisien jika dilihat dari dimensi Kepuasan, Adaptasi, Perkembangan, hal tersebut terlihat dari cara

melakukan pengenalan kepada masyarakat disabilitas netra dan sarana prasarana yang kurang memadai, anggaran yang kurang maksimal.

2. Hambatan dalam pelayanan global siloam phone :
  1. Fitur aplikasi yang sangat sulit di akses bagi disabilitas  
Aplikasi program global siloam phone ini masih kurang aksesibilitasnya bagi disabilitas netra, mereka kesulitan untuk melakukan pembuatan akun karena menunggu persetujuan dari pihak petugas/admin aplikasi.
  2. Sarana dan Prasarana yang kurang mendukung  
Program aplikasi global siloam phone belum memiliki jaringan tambahan dari pihak instansi, serta dalam melakukan maintenance pada aplikasi masih kurangnya dan terlambatnya dalam tanggap perbaikan aplikasi.
  3. Program aplikasi global siloam phone belum diketahui seluruh masyarakat, Banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program global siloam phone terutama penyandang disabilitas netra.
  4. Keterbatasan Pada penyandang Disabilitas  
Keterbatasan yang dialami oleh penyandang disabilitas menjadi tantangan tersendiri sehingga diperlukannya kesabaran dan rasa empati yang tinggi dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada disabilitas netra.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian hanya dilaksanakan selama dua minggu.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan aplikasi global Siloam Phone “abiyoso” untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

### III. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada pejabat-pejabat terkait di Kementerian Sosial RI Kota Cimahi yang memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

### IV. DAFTAR PUSTAKA

#### BUKU BUKU

Sutrisno. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana

Miles, Hubberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode - Metode Baru*. Jakarta: UIP.

#### PERATURAN PERUNDANGAN

Undang Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 27 ayat (1) tentang hak disabilitas

Hakim, F. A. (2022). *Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Berbasis Web Lakonku di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo*.

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.

Fransiska, I. (2021). Pemberdayaan Sosial Penyandang Disabilitas Netra Dalam Pekerjaan Melalui Pelatihan Pijat Massage Di Brspdsn Wyata Guna Bandung. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 4(2), 57. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v4i2.7172>