

## **Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh**

**Cut Zamharira**

FISIP UIN Ar-Raniry

*e-mail: cut.zamharira@ar-raniry.ac.id*

**Ula Ulsyafa**

FISIP UIN Ar-Raniry

*e-mail: 1908022026@student.ar-raniry.ac.id*

**Mirza Fanzikri**

FISIP UIN Ar-Raniry

*e-mail: mirza.fanzikri@ar-raniry.ac.id*

### **Abstract**

*Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh merupakan inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan standarisasi pelayanan publik di mal tersebut dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Banda Aceh untuk memenuhi standar pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standarisasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh belum optimal. Sarana dan prasarana yang digunakan belum memenuhi standar dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas belum terpenuhi dengan baik. Hal ini mengindikasikan perlunya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik bagi semua masyarakat tanpa terkecuali, khususnya untuk penyandang disabilitas. Pemerintah diharapkan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan agar standar pelayanan publik dapat terpenuhi dengan sempurna.*

**Keywords:** pelayanan publik, penyandang disabilitas, mal pelayanan publik

## **A. Pendahuluan**

Pelayanan publik sebagai bentuk tindakan dari institusi penyelenggara negara yang memiliki kewenangan diharapkan mampu melaksanakan tindakan secara efektif dan efisien, agar semua orang dapat terlayani secara baik (Daraba et al., 2023). Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa “masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok merupakan penerima layanan publik yang juga berhak mengetahui kebenaran isi standar pelayanan publik dan mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan pelayanan publik”. Artinya setiap masyarakat memiliki hak, peluang dan kedudukan yang sama dimata hukum.

Peningkatan pelayanan publik dapat dicapai melalui manajemen pelayanan yang terpadu dan berintegritas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan prima yang memenuhi standar kualitas. Standar pelayanan menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan. Pemerintah melakukan inovasi pelayanan publik untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Inovasi difokuskan pada aspek perbaikan agar memberikan perubahan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat (Bazarah et al., 2021).

Mal Pelayanan publik merupakan suatu inovasi yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk mengintegrasikan seluruh jenis pelayanan publik menjadi satu kesatuan, termasuk kegiatan pelayanan publik seperti pekerjaan umum, administrasi, dan berbagai pelayanan yang disediakan oleh pemerintah pada suatu lokasi atau tingkat tertentu (Salma & Nawangsari, 2022; Trifira et al., 2022).

Dasar hukum Mal Pelayanan Publik adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau biasa yang disingkat PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, tertulis pelayanan publik diselenggarakan oleh organisasi pemerintah daerah yang menjalankan fungsi dan fungsi tertentu, sehingga menjadikan pelayanan publik sebagai hak non-eksklusif bangsa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas menguraikan bahwa disabilitas adalah kelainan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik yang menyebabkan kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan sehingga menyebabkan kurangnya motivasi dan partisipasi.

Penyandang disabilitas tergolong sebagai salah satu kelompok individu yang rentan, berupa kelompok yang sering mendapatkan diskriminasi dan tidak terpenuhi hak-haknya, hal ini dikarenakan penyandang disabilitas sering dianggap sebagai orang yang cacat. Padahal, penyandang disabilitas memiliki hak, kedudukan dan kewajiban yang sama dengan orang yang bukan penyandang disabilitas, sebagai warga negara Indonesia, sudah selayaknya

penyandang disabilitas diperlakukan secara khusus, yang berarti perlindungan dari kerentanan dan berbagai tindakan diskriminasi, terutama perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia (Rizkiya et al., 2021).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan penelusuran dari berbagai sosial media di Kota Banda Aceh terdapat 449 orang penyandang disabilitas yang sudah diverifikasi oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Banda Aceh (Rizkiya et al., 2021). Demikian pula dengan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 18 desember 2023 di MPP pasar Aceh di Kota Banda Aceh, Mal Pelayanan Publik di Pasar Aceh memiliki beberapa fasilitas yang ramah penyandang disabilitas seperti; lift, toilet untuk disabilitas serta kursi roda (Musfikar et al., 2021). Namun, dalam perkembangan dunia usaha terutama perizinan dan pengurusan administrasi maka diperlukan fasilitas pendampingan serta penerjemah khususnya untuk tuna rungu dan tuna wicara, dan untuk saat ini MPP pasar Aceh di Kota Banda Aceh masih menggunakan sistem tulis tangan untuk berkomunikasi dengan tuna wicara yang ingin melakukan proses pelayanan public (wawancara awal peneliti tanggal 18 Desember 2022). Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menguraikan standarisasi pelayanan publik serta upaya pemerintah Kota Banda Aceh dalam memenuhi standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP pasar Aceh.

Beberapa kajian terdahulu terkait pelayanan publik bagi kaum disabilitas telah diteliti antara lain oleh (Pasciana, 2020), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bagi kaum disabilitas belum maksimal, karena kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional, fasilitas pelayanan yang tidak memadai, serta keterbatasan dana. Kemudian juga penelitian yang dilakukan oleh (Pramashela & Rachim, 2022), terkait kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru, yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas sudah memenuhi standar yang ditetapkan.

Menurut Lewis dan Gilman, pelayanan publik merupakan suatu amanah publik yang dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Denhardt & Denhardt, 2015). Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam efektivitas dan efisiensi pemerintahan, yang merupakan peran dan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya pemerintah (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Sesuai regulasi tentang pelayanan publik, terdapat 3 jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Sedangkan untuk mengukur

standar pelayanan publik dapat dilihat melalui beberapa indikator (Bazarah et al., 2021; Putu & Widanti, n.d.):

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan.
2. *Empathy*, yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual.
3. *Reliability* (keandalan), yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip standar pelayanan minimal.
4. *Responsive*, yaitu sigap dalam memberikan pelayanan
5. *Assurance*, yaitu terjaminnya kualitas dan keamanan.

Adapun penyandang disabilitas dikategorikan atas beberapa jenis tergantung kondisinya, diantaranya; disabilitas sensorik netra, disabilitas sensorik pendengaran, disabilitas intelektual, disabilitas fisik, disabilitas mental, dan disabilitas ganda.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Tujuan dari format deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan dan mengilustrasikan berbagai kondisi, situasi, atau realitas sosial yang terjadi di masyarakat guna menonjolkan ciri, ciri, model, atau ilustrasi tertentu dari kondisi atau fenomena tersebut (John w. Creswell; J.David Creswell, 2018). Dalam upaya menunjang data, selain melalui observasi dan penelusuran dokumentasi, peneliti juga mewawancarai beberapa informan dari berbagai unsur yang relevan yang dalam menjawab pertanyaan dari rumusan permasalahan yang telah peneliti uraikan sebelumnya.

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Penerapan Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh**

Penerapan standarisasi pelayanan publik merupakan proses mengadopsi pedoman, norma atau kriteria tertentu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa setiap warga negara atau pihak yang membutuhkan layanan tersebut diperlakukan secara adil, konsisten dan juga berkualitas. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ataupun lembaga publik (Marzaniar & Subarsono, 2023).

Penerapan standarisasi pelayanan publik memiliki manfaat signifikan termasuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mengurangi kesenjangan layanan dan juga menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel dalam pelayanan publik. Standar-standar ini kemudian menjadi landasan bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Dokumen ini juga akan menjadi pedoman bagi penyedia dan pengguna layanan dalam melaksanakan dan memenuhi kebutuhan dasar. Standar pelayanan juga diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas layanan dan menilai persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga pengalaman pelanggan lebih menyenangkan, mudah, cepat, murah, dan dapat diandalkan.

Penyayang penyandang disabilitas juga memiliki hak pelayanan publik yang meliputi hak untuk mendapatkan akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, tanpa diskriminasi, pendampingan, dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat pelayanan publik tanpa biaya seperti masyarakat lainnya (Trifira et al., 2022).

Berdasarkan teori dari Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk mengukur standar pelayanan publik bagi penyandang disabilitas menurut Zeithalm, Parasuraman dan Berry dalam (Bazarah et al., 2021; Putu & Widanti, n.d.) dengan indikator *Tangible, Emphaty, Reability, Responsive dan Assurance*:

1. *Tangible* ( bukti langsung)

*Tangible* merupakan Bukti nyata atau atribut terkait penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi adalah kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kesiapan fisik instansi serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan. *Tangible* merupakan hal yang penting dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik.

Sebagaimana yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, telah tersedianya fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas agar mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai kebutuhannya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kasubag umum Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh tentang bagaimana ketersediaan fasilitas ataupun sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik kota Banda Aceh yang menyatakan bahwa :

“fasilitas yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh untuk penyandang disabilitas cukup lengkap mulai dari penyediaan kursi roda, tongkat, lift, jalur khusus disabilitas serta parkir khusus disabilitas. Untuk saat ini, Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada bagian pengurusan perizinan sangat membantu penyandang disabilitas yang sedang melakukan proses pelayanan publik dengan menghadirkan fasilitasnya yaitu dengan tersedianya *counter* khusus disabilitas serta ruang tunggu khusus yang berbeda dengan non disabilitas.”

Kemudian, wawancara dengan karyawan Mal Pelayanan Publik yang berada di *counter* prioritas yang khusus melayani penyandang disabilitas tentang ketersediaan sarana dan pra sarana di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menyebutkan bahwa:

“ untuk sarana dan pra sarana yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sudah cukup membantu penyandang disabilitas untuk melakukan proses pelayanan publik dengan baik, contohnya dengan adanya ketersediaan kursi roda, tongkat, lift dan fasilitas penunjang lainnya”

Demikian pula petikan wawancara dengan penyandang disabilitas tentang ketersediaan sarana dan pra sarana pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh bahwa:

“sarana dan pra sarana yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik sudah tersedia seperti yang diharapkan, hanya saja untuk fasilitas penunjang seperti lift masih bersifat umum jadi menurut saya masih belum efektif untuk penyandang disabilitas fisik karena seharusnya lift yang tersedia dihadirkan khusus untuk penyandang”<sup>1</sup>

Namun, berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa penggunaan sarana dan pra sarana (lift) yang masih belum memiliki kode tersendiri pada lift di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh untuk memudahkan tuna netra ataupun penyandang disabilitas lainnya.

## 2. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan/instansi kepada konsumen seperti kemudahan, kemampuan karyawan untuk komunikasi dengan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kasubag umum, kepegawaian di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh tentang kemampuan staff Mal Pelayanan Publik dalam melakukan komunikasi pada penyandang disabilitas.

“ketersediaan dalam berkomunikasi bagi penyandang disabilitas sudah memenuhi kebutuhan seperti alat bantu dengar untuk tuna rungu hanya saja untuk disabilitas tuna wicara masih menggunakan komunikasi dengan bahasa tubuh dikarenakan Mal Pelayanan Publik tidak memiliki staff khusus yang bersertifikasi untuk itu”

Kemudian, wawancara dengan penyandang disabilitas tuna wicara tentang bagaimana kemampuan karyawan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dalam melakukan komunikasi pada penyandang disabilitas ketika berlangsungnya proses pelayanan publik.

---

<sup>1)</sup> Hasil wawancara peneliti dengan MNA, selaku penyandang disabilitas pada tanggal 20 agustus 2023 di rumah Pijat tuna netra Banda Aceh.

“ketika melakukan proses pengurusan KTP, memang fasilitas fisik yang tersedia cukup memadai, namun pada saat berkomunikasi sedikit kesulitan karena staff kurang memahami bahasa yang digunakan”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari sisi pelayanan komunikasi dengan penerimanya layanan khususnya penyandang disabilitas tuna wicara ataupun tuna rungu, MPP Kota Banda Aceh belum memiliki staff khusus tersertifikasi, sehingga masih berkomunikasi menggunakan bahasa tubuh.

### 3. *Reability* (Kehandalan)

*Reability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikan tersebut dapat berupa layanan informasi secara tepat, membantu untuk menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan yang handal.

Berikut petikan wawancara peneliti dengan karyawan khusus yang melayani *counter* prioritas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh terkait dengan keandalan dalam pelayanan publik.

“kami menyediakan layanan informasi untuk semua konsumen yang ingin melakukan proses pelayanan publik termasuk dengan penyandang disabilitas, untuk penyandang disabilitas yang ingin melakukan proses pelayanan publik kami menyediakan pendamping yang tersedia di layanan informasi untuk membantu mereka melakukan proses pelayanan. Bagi penyandang disabilitas yang ingin mengurus perizinan dan mendaftar secara online akan dibantu oleh staff di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sepenuhnya”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh bahwa untuk layanan informasi yang disediakan oleh instansi tersebut sudah cukup memadai dan karyawan juga memiliki kehandalan serta membantu proses pelayanan publik khususnya untuk penyandang disabilitas.

Kemudian wawancara dengan penyandang disabilitas yang melakukan proses pelayanan publik di Mal pelayanan Publik Kota Banda Aceh menyatakan bahwa:

“ketika melakukan proses pelayanan, memang penyandang disabilitas dijadikan sebagai salah satu prioritas, namun ketika kami melakukan proses pelayanan harus ada pendampingan yang bersedia untuk membimbing dan menerjemahkan bahasa isyarat yang dikuasai untuk memudahkan berkomunikasi dengan penyandang disabilitas tuna wicara ataupun tuna rungu”

Sejatinya, penyandang disabilitas memerlukan pendampingan khusus secara penuh khususnya untuk tuna rungu dan tuna wicara yang melakukan proses pelayanan publik di *counter* prioritas, agar pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

### 4. *Responsive* (Daya Tanggap)

Dalam indikator standarisasi pelayanan, *responsive* juga penting dalam kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani konsumen dan juga penanganan keluhan-keluhan konsumen. Di Mal Pelayanan Publik karyawan yang ditugaskan dalam membantu proses pelayanan publik untuk disabilitas cukup tanggap dalam melakukan proses pelayanan. Sebagaimana kutipan wawancara dengan penyandang disabilitas berikut:

“ketika mengurus izin usaha, kami dimudahkan dengan ketanggapan yang di berikan oleh staff Mal Pelayanan Publik pada bagian perizinan. Staff disana tanggap dalam melayani dan memberikan informasi terkait dengan proses perizinan usaha”

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti dapat menyimpulkan bahwa, karyawan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sangat sigap dan tanggap dalam memberikan informasi dan membantu para penyandang disabilitas yang melakukan proses pelayanan publik.

#### 5. *Assurance* (jaminan)

Konsep *Assurance* dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) mengacu pada upaya untuk memberikan keyakinan atau jaminan kepada pengguna layanan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi atau lembaga akan berjalan sesuai dengan standar yang di tetapkan. Dalam konteks *assurance* mencakup beberapa hal yaitu: profesionalitas, dimana pelayanan publik harus diselenggarakan oleh staf yang professional, kepatuhan terhadap standar, kontrol kualitas, dan resolusi masalah.

Dengan mengintegrasikan konsep assurance ke dalam Standar Pelayanan Minimum, pemerintah atau lembaga pelayanan publik dapat memastikan bahwa pelayanan mereka tidak hanya memenuhi standar tetapi juga memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa layanan tersebut dapat diandalkan dan professional. Hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan serta membangun citra positif lembaga pelayanan. Salah satunya adalah apabila pemberi layanan mampu memberikan kepastian waktu penyelesaian urusan layanan publik kepada masyarakat: “untuk kepastian waktu, selama saya mengurus keperluan administrasi disini selesai sesuai dengan yang diinformasikan saat pengurusan, jadi tepat waktu”.

## 2. **Pelayanan Publik Untuk Penyandang Disabilitas**

Upaya pemerintah kota Banda Aceh dalam memenuhi sarana dan pra sarana untuk penyandang disabilitas khususnya dalam pelayanan publik yaitu menyediakan fasilitas yang menunjang guna mempermudah penyandang disabilitas untuk melakukan proses pelayanan publik (Daraba et al., 2023).



Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menggunakan prinsip, model, standar, model pengelolaan biaya, pelayanan terhadap penyandang disabilitas, ibu hamil dan lanjut usia, pelayanan khusus, pelayanan instansi, standar masyarakat yang baik, pemantauan pelaksanaan dan penyelesaian masalah. Manajemen pengaduan dan perselisihan, tinjauan kinerja, layanan publik Layanan publik untuk penyandang disabilitas Layanan publik yang baik di toko dapat membantu meningkatkan akses terhadap layanan yang dibutuhkan, mendorong inklusi sosial, dan menciptakan komunitas inklusif. Hal ini juga dapat membantu kita memenuhi kewajiban hukum untuk melindungi hak-hak penyandang disabilitas.

#### 1. Sarana dan Pra sarana

Sarana dalam konteks pelayanan publik mengacu pada fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan oleh penyedia layanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana yang disediakan harus aman, nyaman dan sesuai dengan standar agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Sedangkan untuk prasarana sendiri dalam konteks pelayanan publik adalah sistem yang mendukung penyediaan layanan tersebut.

Ketika sarana dan prasarana pelayanan publik dikelola dengan baik, maka dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi biaya operasional dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Dalam pengembangan pelayanan publik yang efektif, penting sekali untuk mempertimbangkan sarana dan prasarana dan mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk pemeliharaan, perbaikan dan pengembangan mereka agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Sarana prasarana yang ada di MPP Kota Banda Aceh sangat dibutuhkan dalam melakukan proses pelayanan publik khususnya pelayanan untuk penyandang disabilitas yang mendapatkan perlakuan khusus.

Hal ini ditegaskan oleh petugas MPP Kota Banda Aceh:

“setiap instansi yang berada di kota Banda Aceh memang harus memfasilitasi penyandang disabilitas yang melakukan proses pelayanan publik. Hal itu didasari dengan peraturan perundang undangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana sarana prasarana untuk penyandang disabilitas harus terpenuhi”.

Salah seorang masyarakat penyandang disabilitas yang menerima layanan di MPP Kota Banda Aceh juga membenarkan bahwa:

“penyediaan sarana dan pra sarana untuk penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik ini sudah cukup lengkap mulai dari adanya lift, toilet khusus disabilitas, parkir khusus disabilitas, jalan yang ramah untuk pengguna kursi roda, penyediaan alat bantu serta pelayanan khusus yang disediakan untuk penyandang disabilitas”.

Dapat disimpulkan bahwa MPP Kota Banda Aceh telah memiliki sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas dengan tersedianya akses menuju lift, peralatan seperti tersedianya kursi roda, tongkat.

## 2. Persamaan perlakuan

Persamaan perlakuan dalam pelayanan publik merujuk pada prinsip bahwa semua individu harus diberikan perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil berdasarkan karakteristik pribadi tertentu seperti jenis kelamin, usia, ras, agama, kebangsaan, orientasi seksual atau status sosial dan ekonomi. Hal-hal tersebut merupakan prinsip dasar dalam pelayanan publik yang mendukung prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan dan hak asasi manusia. Dalam konteks pelayanan publik, sangat penting untuk menilai apakah prinsip persamaan perlakuan dipatuhi dan diterapkan secara efektif oleh penyedia layanan terutama pelayanan dalam pemerintah.

Upaya-upaya untuk memastikan perlakuan dapat melibatkan perencanaan kebijakan yang inklusif, pelatihan staf, pemantauan dan evaluasi serta respon terhadap keluhan atau pelanggaran terkait dengan diskriminasi. Kabag Ekonomi di Balai Kota Banda Aceh menyatakan bahwa:

“Persamaan hak harus tercipta di ranah pelayanan publik karena pemerintah memiliki tujuan bahwa penyandang disabilitas dapat mengakses, memanfaatkan dan berpartisipasi dalam layanan publik dengan cara yang sama seperti individu lainnya. persamaan perlakuan dalam proses pelayanan publik untuk penyandang disabilitas adalah bagian integral dari upaya menuju masyarakat yang inklusif dan adil”.

Selanjutnya, hasil wawancara peneliti dengan penyandang disabilitas di MPP Kota Banda Aceh: “Persamaan perlakuan bagi penyandang disabilitas dalam ruang pelayanan publik sangat penting dikarenakan prinsip tersebut membantu para penyandang disabilitas terhindar dari adanya diskriminasi ataupun perlakuan yang tidak adil”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan hak untuk penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan inklusif dan ramah terhadap penyandang disabilitas. Ketersediaan sarana dan prasarana dapat dipastikan bahwa penyandang disabilitas memperoleh manfaat yang sama dan mengakses layanan dengan cara yang setara dengan individu lainnya.

## 3. Keterbukaan

Keterbukaan dalam standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas merujuk pada transparansi dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelayanan publik yang diarahkan untuk penyandang disabilitas. Hal ini melibatkan semua pihak terkait yang aktif termasuk pemerintah, penyandang disabilitas dan masyarakat umum dalam proses

pengembangan dan implementasi standar pelayanan yang inklusif dan aksesibel bagi penyandang disabilitas. Keterbukaan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas mencakup sikap, tindakan dan juga kebijakan yang di dukung oleh pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat mengakses dan menggunakan layanan publik secara mudah tanpa hambatan.

Hal ini sebagaimana wawancara peneliti dengan Kabag Ekonomi di Balai Kota Banda Aceh menyebutkan bahwa:

“keterbukaan dalam standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas adalah prinsip yang sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan adil. Hal ini harus didukung aktif dari semua pihak yang terlibat dan memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan memenuhi kebutuhan dan hak penyandang disabilitas dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, upaya pemerintah dalam keterbukaan pada proses pelayanan publik untuk penyandang disabilitas dapat mencakup sejumlah tindakan yang bertujuan untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses yang sama”.

Salah seorang masyarakat penyandang disabilitas di MPP Kota Banda Aceh juga menyatakan bahwa: “menurut saya, pemerintah kota sudah melibatkan penyandang disabilitas dengan tersedianya beberapa fasilitas fisik dan juga layanan prioritas yang memudahkan penyandang disabilitas untuk melakukan proses pelayanan publik”.

#### 4. Keterjangkauan masyarakat

Keterjangkauan masyarakat dalam standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan adil bagi penyandang disabilitas. Keterjangkauan ini mencakup partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan, implementasi dan pemantauan layanan publik yang memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Dalam konteks ini ada beberapa hal yang diperhatikan yaitu: akses fisik, penggunaan bahasa isyarat, aksesibilitas teknologi, pelayanan khusus, pelatihan staf, informasi yang mudah dijangkau, konsultasi dan partisipasi.

“Untuk keterjangkauan masyarakat dalam proses pelayanan publik apalagi di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh khususnya untuk penyandang disabilitas sudah terpenuhi, hal tersebut dapat dilihat dari aksesibilitas fisik yang mencakup kemampuan individu untuk mencapai lokasi atau fasilitas layanan publik. Misalnya, fasilitas yang harus mudah diakses oleh orang dengan mobilitas terbatas atau penyandang disabilitas” (wawancara dengan Kabag Ekonomi, di Balai Kota Banda Aceh).

”Keterjangkauan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan publik di MPP Kota Banda Aceh mulai dari akses fisik seperti lift serta pelayanan khusus yang memudahkan penyandang disabilitas seperti kami untuk melakukan proses pelayanan publik. Namun, terdapat kendala pada komunikasi terhadap penyandang disabilitas tuna wicara dimana pegawai disana masih belum menguasai bahasa isyarat” (wawancara dengan penyandang disabilitas).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada poin keterjangkauan masyarakat penyandang disabilitas belum semuanya terpenuhi

#### D. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP Kota Banda Aceh dengan menggunakan 5 indikator SPM yaitu *tangible, empathy, reliability, responsive dan juga assurance*, hanya tiga indikator saja yang sudah terpenuhi (*tangible, responsive dan assurance*). Sedangkan dua unsur lainnya (*emphaty dan reability*) belum memenuhi standar pelayanan publik khususnya bagi penyandang disabilitas. Dimana kemampuan dan kehandalan karyawan belum memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Sedangkan beberapa upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Banda Aceh dalam memenuhi standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas diantaranya; pengadaan sarana dan pra sarana, persamaan perlakuan, keterbukaan dan juga keterjangkauan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- John w. Creswell; J.David Creswell. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, adn Mixed Methods Approaches* (6th ed). SAGE Publications, Inc.
- Marzaniar, P., & Subarsono, A. (2023). Stakeholder Salience Analysis in the Policy Formulation of Anti-Violence Against Women and Children. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 4(October), 149–174. <https://doi.org/https://doi.org/10.46507/jcgpp.v4i2.158>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11(2), 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Musfikar, R., Mursyidin, M., & Ridwan, R. (2021). Pengaruh Faktor Environmental, Mobility Dan Politic Terhadap Kesuksesan Banda Aceh Smart City. *Jurnal Infomedia: Teknik Informatika, Multimedia & Jaringan*, 6(1), 16–21.
- Pasciana, R. (2020). PELAYANAN PUBLIK INOVATIF BAGI PENYANDANG DISABILITAS (Studi Kasus Di Kabupaten Garut). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*,

8(2), 192–204.

- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>
- Putu, N., & Widanti, T. (n.d.). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Rizkiya, P., Yusuf, M. A., & Caisarina, I. (2021). AKSES PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA BANDA ACEH. *ARSITEKNO*, 08(01), 37–44.
- Trifira, S., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2), 108–112. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.50>