



PELAYANAN KETERSEDIAAN FASILITAS PUBLIK UNTUK MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS

(Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Jawa Timur)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi
Publik

Oleh

ZAFORA RIZKI ZULKIFLIA

22001091076



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

2024

RINGKASAN

Zafora Rizki Zulkiflia, 2024, NPM 22001091076, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Pelayanan Ketersediaan Fasilitas Publik Untuk Masyarakat Disabilitas (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kepanjen), Dosen Pembimbing I: Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si. Dosen Pembimbing II: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

Penelitian ini dilatarbelakangi, bahwa masih minimnya fasilitas dalam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat penyandang disabilitas pada Kantor Kecamatan Kepanjen dan dikuatkan dengan artikel dalam detik.com, bahwa fasilitas pelayanan publik di Kepanjen cukup baik, namun kondisinya masih perlu dibenahi yang dibuktikan dengan tidak adanya *guiding block*, jalan yang curam. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan gambaran ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen, untuk mendeskripsikan faktor penyebab tidak tersedianya fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas, dan untuk mendeskripsikan pandangan masyarakat penyandang disabilitas terhadap fasilitas yang diberikan dalam pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan dua dimensi indikator pengukuran kepuasan masyarakat menurut Kotler dalam Kasmir (2018:242), yaitu sistem keluhan dan usulan serta survei kepuasan masyarakat. Data yang dikumpulkan merupakan gabungan dari data primer dan sekunder yang digunakan sebagai data deskriptif untuk menganalisis penelitian. Sumber data diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada Kantor Kecamatan Kepanjen fasilitas layanan publik tidak mendukung bagi masyarakat disabilitas dan dibuktikan dengan hanya tersedianya fasilitas kursi roda dan bidang miring yang dilengkapi *handrail* saja bagi masyarakat disabilitas, untuk fasilitas yang lainnya belum tersedia. Berkenaan dengan hal tersebut faktor utama penyebab tidak tersedianya fasilitas untuk masyarakat disabilitas yaitu faktor anggaran, selain itu pemenuhan fasilitas untuk masyarakat disabilitas bukanlah hal yang *urgent* yang harus segera dipenuhi sehingga masih belum menjadi prioritas Pemerintah Kantor Kecamatan Kepanjen. Adapun pandangan masyarakat disabilitas terhadap fasilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kepanjen yaitu masyarakat penyandang disabilitas merasa kurang puas terhadap fasilitas bagi masyarakat disabilitas yang tersedia saat ini. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah ketersediaan fasilitas untuk masyarakat disabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kepanjen tidak sesuai dengan Undang-Undang, hal tersebut dikarenakan fasilitas yang tersedia hanya fasilitas untuk masyarakat umum saja sedangkan fasilitas khusus untuk masyarakat disabilitas hanya tersedia kursi roda dan bidang miring yang disertai *handrail* saja.

Kata Kunci: Fasilitas, Masyarakat Disabilitas, Pelayanan Publik

SUMMARY

Zafora Rizki Zulkiflia, 2024, NPM 22001091076, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Public Facility Availability Service for People with Disabilities (Case Study at Kepanjen District Office), Supervisor I: Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si. Supervisor II: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

This research is motivated by the lack of facilities in public services needed by people with disabilities at the Kepanjen District Office and is reinforced by an article in detik.com, that public service facilities in Kepanjen are quite good, but their conditions still need to be improved as evidenced by the absence of guide blocks, steep roads. The purpose of this study is to describe the picture of the availability of facilities for people with disabilities at the Kepanjen District Office, to describe the factors causing the unavailability of assistance for people with disabilities, and to describe the views of people with disabilities on the facilities provided in public services.

The research method used in this study is a qualitative descriptive research type. This study uses two dimensions of community satisfaction measurement indicators according to Kotler in Kasmir (2018:242), namely the complaint and proposal system and the community satisfaction survey. The data collected is a combination of primary and secondary data which are used as descriptive data to analyze the research. Data sources were obtained through observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that at the Kepanjen District Office, public services do not support people with disabilities and are evidenced by the fact that only wheelchair facilities and inclined planes equipped with handrails are available for people with disabilities, for other facilities that are not yet available. In relation to these matters, the main factors causing the unavailability of facilities for people with disabilities is the budget factor, besides that providing facilities for people with disabilities is not urgent, after that must be met immediately so that it is still not a priority for the Kepanjen District Office Government. The views of people with disabilities regarding facilities in public services at the Kepanjen District Office are that people with disabilities feel dissatisfied with the facilities for people with disabilities that are currently available. The conclusion obtained in this study is that availability of facilities for people with disabilities in public services at the Kepanjen District Office is not in accordance with the Law, this is because the facilities available are only facilities for people with disabilities only provide wheelchairs and inclined planes with handrails.

Keywords: Facilities, People with Disabilities, Public Services

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Disabilitas atau penyandang disabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk menggantikan istilah sebelumnya, yaitu cacat atau penyandang cacat, hal tersebut dikarenakan kata disabilitas memberikan kesan lebih halus daripada dengan istilah penyandang cacat. Istilah disabilitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *different ability* yang memiliki arti manusia mempunyai kemampuan yang berbeda. Disabilitas adalah keadaan seseorang yang memiliki ketidakmampuan berupa keadaan fisik, mental, kognitif, sensorik, emosional, perkembangan atau kombinasi dari beberapa keadaan tersebut. Disabilitas dapat bersifat sementara, permanen, ringan, berat, dan bervariasi dalam jenis dan tingkatannya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa penyandang 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.

Dalam masyarakat, para penyandang disabilitas cenderung menarik diri dari berpartisipasi dalam masyarakat. Selain itu, masyarakat juga masih banyak

yang belum memahami serta memberikan dukungan kepada para penyandang disabilitas tanpa melakukan diskriminasi dan berprasangka buruk terhadap penyandang disabilitas dalam kegiatan sehari-hari. Dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 menjelaskan tentang hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang meliputi hak untuk mendapatkan aksesibilitas dalam memanfaatkan pelayanan publik dengan layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu.

Penyandang disabilitas sering kali mendapatkan perlakuan diskriminatif dan dianggap berbeda dari orang sekitar. Sementara itu, kesetaraan dalam hak-hak penyandang disabilitas sudah diatur dalam beberapa instrumen hukum baik nasional hingga internasional. Untuk menjamin tidak terjadinya perlakuan diskriminasi, maka penyandang disabilitas memiliki hak-hak yang dilindungi oleh Negara. Dalam UU Pasal 5 Ayat (1) Disabilitas yang mengatur tentang hak-hak penyandang Disabilitas, salah satunya hak aksesibilitas. Pada Pasal 1 ayat (8) dijelaskan bahwa “aksesibilitas merupakan kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan”. Dengan begitu, aksesibilitas disabilitas bertujuan untuk menunjang aktivitas bagi disabilitas agar bisa menjalani hidup dengan standar dan kualitas yang sama dengan masyarakat yang lain.

Dengan keterbatasan fisiknya tersebut, masyarakat penyandang disabilitas memerlukan perlakuan dan pelayanan khusus yang sesuai dengan

kekhususannya. Dengan begitu, masyarakat penyandang disabilitas mempunyai kesamaan kesempatan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dengan penyediaan aksesibilitas dalam menggunakan fasilitas pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Pasal 19 Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menyatakan bahwa hak pelayanan publik untuk Penyandang Disabilitas, meliputi hak:

1. Memperoleh akomodasi yang layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, dan
2. Pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa ada tambahan biaya

Dengan begitu, masyarakat penyandang disabilitas memiliki hak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang kejam, tidak manusiawi, merendahkan martabat manusia, bebas dari eksploitasi, kekerasan, perlakuan semena-mena, juga memiliki hak untuk memperoleh penghormatan atau integritas mental dan fisik berdasarkan kesamaan dengan non-disabilitas, termasuk hak untuk mendapatkan perlindungan dan pelayanan social dalam kemandirian dalam kehidupan sehari-hari seperti mengurus administrasi sendiri dengan ketersediaan fasilitas yang mudah dan sudah disediakan untuk penyandang disabilitas.

Pemerintah sebagai penyedia dan menjalankan pelayanan masyarakat adalah salah satu peran yang harus dilaksanakan dengan baik dan seluruh

fasilitas serta bentuk pelayanan apapun yang diberikan pada masyarakat tanpa terkecuali harus mengedepankan kepuasan, efektivitas dan efisien pelayanan. Namun penyediaan fasilitas sarana pelayanan publik bagi masyarakat penyandang disabilitas masih luput dari perhatian pemerintah. Sedangkan, pemenuhan fasilitas sarana terhadap penyandang disabilitas sangat dibutuhkan dengan tujuan penyandang disabilitas bisa melakukan kegiatan sehari-hari, berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, serta melakukan pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menerangkan bahwa “penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam hal tersebut, masyarakat tertentu yang dimaksud yaitu masyarakat penyandang disabilitas.

Menurut data dari BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Malang per tahun 2018, tercatat Kabupaten Malang terdapat 7.686 masyarakat penyandang disabilitas, dan Kecamatan Kepanjen terdapat 242 penyandang disabilitas.

Tabel 1. 1: Jumlah Penyandang Disabilitas Kabupaten Malang Tahun 2018

Kecamatan	Cacat Tubuh	Tuna Netra	Tuna Rungu dan Wicara	Cacat Mental	Jumlah
Donomulyo	46	37	81	33	197
Kalipare	106	51	101	42	300
Pagak	65	32	59	10	166
Bantur	82	37	55	23	197
Gedangan	72	30	71	21	194
Sumbermanjing	92	54	84	32	262
Dampit	109	57	63	46	275

Kecamatan	Cacat Tubuh	Tuna Netra	Tuna Rungu dan Wicara	Cacat Mental	Jumlah
Tirtoyudo	66	19	51	24	160
Ampelgading	48	24	50	11	133
Poncokusumo	94	97	185	35	411
Wajak	102	47	110	55	314
Turen	128	84	93	71	376
Bululawang	114	53	43	36	246
Gondanglegi	125	70	128	44	367
Pagelaran	56	22	35	20	133
Kepanjen	91	55	43	53	242
Sumberpucung	56	29	39	46	170
Kromengan	39	31	45	20	135
Ngajum	68	33	40	19	160
Wonosari	69	26	79	25	199
Wager	80	33	63	20	196
Pakisaji	53	25	23	15	116
Tajinan	94	49	123	37	303
Tumpang	108	50	177	37	372
Pakis	125	59	36	47	267
Jabung	103	52	77	36	268
Lawang	61	32	69	36	198
Singosari	103	75	82	42	302
Karangploso	66	46	33	42	187
Dau	48	27	35	24	134
Pujon	84	30	35	43	192
Ngantang	131	42	177	35	385
Kasembon	46	23	28	32	129
Kabupaten Malang	2730	1431	2413	1112	7686

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang Tahun 2018

Dengan keadaan tersebut, maka dibutuhkan penyediaan sarana dan prasarana umum yang bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat disabilitas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya dari pemerintah guna terwujudnya kesejahteraan. Hal tersebut sesuai dengan tujuan Negara Indonesia yang sudah tertera dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta fungsi dari administrasi Negara. Sehingga

pelayanan publik merupakan salah satu konsep untuk mencapai apa yang dikehendaki oleh masyarakat dan Negara.

Hayat (2019:83) berpendapat bahwa “pelayanan publik adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Bukan hanya melayani dalam makna harfiahnya, namun juga pelayanan secara keseluruhan terhadap aspek yang dilayani. Tidak hanya menyelesaikan persoalan apa yang sedang dilayani, namun seluruh komponen serta aspek pelayanan memberikan implikasi terhadap pelayanan yang diberikan seperti sikap, pikiran, hati, perilaku, tutur kata, maupun jiwa yang merupakan eksistensi dari pemenuhan pada pelayanan masyarakat.

Dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik sudah dijelaskan bahwasannya penyelenggara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu, selain berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban untuk memberikan layanan dengan perlakuan khusus pada masyarakat penyandang disabilitas guna terpenuhinya pelayanan yang berkualitas sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada kenyataannya di lapangan menunjukkan kondisi yang sebaliknya. Minimnya fasilitas dalam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat

penyangang disabilitas, termasuk aksesibilitas yang dapat memudahkan masyarakat penyandang disabilitas dalam melakukan pelayanan. Di Kantor Kecamatan Kepanjen belum cukup memberikan inklusi bagi penyandang disabilitas dan kaum rentan. Belum tersedianya *guiding* block serta bidang miringnya yang masih curam. Sehingga hambatan dalam aksesibilitas tersebut dapat membuat masyarakat penyandang disabilitas kehilangan hak nya dalam mendapatkan pelayanan yang baik.

Adapun salah satu hal yang bisa dilakukan untuk menanggapi hambatan tersebut yaitu dengan membangun fasilitas seperti *guiding block*, menambahkan huruf *braille*, alat bantu jalan, petugas khusus masyarakat penyandang disabilitas, dan lainnya. Dorongan untuk terus memberikan fasilitas dan akses yang setara bagi penyandang disabilitas harus terus ditingkatkan. Selain itu, akses fasilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas harus menjadi prioritas guna mendukung lingkungan yang inklusif.

Meskipun sudah terdapat peraturan yang memerintahkan agar pemerintah memberikan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas, tapi pada kenyataannya masih terdapat instansi yang belum melaksanakan peraturan tersebut. Menurut artikel yang terdapat dalam detik.com, fasilitas pelayanan umum di Kepanjen Malang masih butuh pembenahan. Nyatanya masih ada sebagian infrastruktur publik di Kabupaten Malang yang jauh dari kata aman bagi masyarakat penyandang disabilitas. Menurut ketua pelaksana GESIT

(Riset Aksi Kesetaraan Gender dan Inklusi Sosial), tempat pelayanan publik di wilayah Kepanjen cukup baik, namun kondisinya masih perlu dibenahi untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat penyandang disabilitas. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya *guiding block*, jalan yang curam. Sehingga, ketua GESIT akan menyampaikan hal tersebut kepada Pemerintah Kabupaten Malang agar bisa segera dilakukan pembenahan fasilitas publik yang ramah bagi penyandang disabilitas.

Di Malang terdapat sekitar 135.000 penyandang disabilitas. Namun secara keseluruhan diketahui bahwa fasilitas umum di Malang 72% tidak aksesibel, 24% aksesibel, dan 0% aksesibel sesuai dengan standard peraturan yang ada. Dengan begitu, penyandang disabilitas sangat jauh terimplementasi dengan baik serta penyandang disabilitas juga belum terpenuhi haknya dalam mengakses fasilitas publik, menurut penelitian yang dilakukan oleh Firda Silvia Pramashela dan Hadiyanto Abdul Rachim (2021:223-225).

Masyarakat penyandang disabilitas menghadapi kesulitan yang besar daripada masyarakat umum lainnya. Hal tersebut dikarenakan, mereka memiliki hambatan dalam mengakses pelayanan umum. Penyandang disabilitas juga bagian dari warga Negara Indonesia yang juga memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan masyarakat non disabilitas. Dan fasilitas umum yang banyak ditemui di sekitar masyarakat juga hanya diperuntukkan untuk masyarakat non-disabilitas. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini diberi judul:

PELAYANAN KETERSEDIAAN FASILITAS PUBLIK UNTUK MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Jawa Timur).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas, maka penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelayanan ketersediaan fasilitas publik untuk penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen?
2. Faktor apa saja yang menyebabkan tidak tersedianya fasilitas publik untuk masyarakat penyandang disabilitas?
3. Bagaimana pandangan masyarakat penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik yang diberikan dalam pelayanan di Kecamatan Kepanjen?

C. Tujuan Penelitian ★★★★★★

Dari rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan penelitian penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan gambaran pelayanan ketersediaan fasilitas publik untuk penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen
2. Untuk mendeskripsikan faktor penyebab tidak tersedianya fasilitas publik untuk masyarakat penyandang disabilitas

3. Untuk mendeskripsikan pandangan masyarakat penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik yang diberikan dalam pelayanan publik di Kecamatan Kepanjen

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan dedikasi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik dan menambah pengetahuan dalam bidang Ilmu Administrasi khususnya tentang Pelayanan Publik dari lembaga pemerintah kepada masyarakat penyandang disabilitas di Kecamatan Kepanjen

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini, peneliti mengharapkan bahwa hasil yang sudah diteliti dapat memberikan masukan yang positif kepada Aparatur Pemerintahan Kecamatan dan stakeholder untuk meningkatkan dan mengembangkan fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Jawa Timur.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada Kantor Kecamatan Kepanjen mengenai Pelayanan Ketersediaan Fasilitas Publik Untuk Masyarakat Penyandang Disabilitas, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang ditarik mengenai gambaran ketersediaan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen, faktor-faktor penyebab tidak tersedianya fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas, dan pandangan masyarakat disabilitas terhadap fasilitas yang diberikan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kepanjen.

1. Gambaran pelayanan ketersediaan fasilitas publik untuk masyarakat penyandang disabilitas, yaitu pada Kantor Kecamatan Kepanjen fasilitas untuk masyarakat disabilitas tidak sesuai dengan Undang-Undang dan tidak mendukung bagi masyarakat penyandang disabilitas, hal tersebut dikarenakan fasilitas yang tersedia hanya fasilitas umum saja. Adapun untuk fasilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas hanya tersedia kursi roda serta bidang miring yang disertai *handrail*. Beberapa fasilitas yang lain untuk masyarakat penyandang disabilitas masih belum tersedia. Dengan

keterbatasan fasilitas tersebut, masyarakat penyandang disabilitas akan kesulitan dalam mengakses karena terdapat hambatan dan bisa membahayakan penggunaannya. Tidak adanya jalur pemandu yang disediakan sehingga sulit bagi penyandang disabilitas tunanetra untuk meraba kondisi jalannya dengan tongkat yang dioperasikan. Masyarakat penyandang disabilitas tidak bisa bergerak mandiri akibat disorientasi. Sehingga masyarakat penyandang disabilitas butuh untuk terus didampingi oleh orang lain dalam mengakses fasilitas yang ada.

2. Mengenai faktor-faktor penyebab tidak tersedianya fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas. Masyarakat penyandang disabilitas merupakan mereka yang memiliki kekurangan dan kelebihan sebagaimana manusia yang lain. Mereka perlu aksesibilitas supaya bisa melakukan tugas dan kewajiban dalam kehidupannya. Meskipun demikian, dapat disadari bahwa fasilitas publik masih belum tersedia bagi masyarakat penyandang disabilitas meskipun sudah banyak produk hukum yang mengaturnya. Namun ternyata terdapat beberapa faktor mengapa pemerintah Kantor Kecamatan Kepanjen belum menyediakan fasilitas yang lain untuk masyarakat penyandang disabilitas, adapun faktor utamanya adalah faktor anggaran.
3. Pembuatan fasilitas yang khusus untuk masyarakat penyandang disabilitas relatif lebih mahal, dengan anggaran yang turun dari pemerintah tidak serta merta hanya untuk pemenuhan fasilitas bagi masyarakat penyandang

disabilitas saja. Selain itu, biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi fasilitas tersebut tidak sebanding dengan manfaatnya hanya dinikmati oleh beberapa orang saja, sehingga Pemerintah Kantor Kecamatan Kepanjen lebih memenuhi kebutuhan yang lainnya seperti bantuan pangan, pendidikan, kesehatan, dan lainnya karena dirasa lebih dibutuhkan oleh masyarakat penyandang disabilitas.

4. Mengenai pandangan masyarakat disabilitas terhadap fasilitas yang diberikan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kepanjen. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan menggunakan dua dimensi pengukuran kepuasan masyarakat yaitu sistem keluhan dan usulan serta survei kepuasan masyarakat. Dari kedua dimensi tersebut, keduanya belum memenuhi. Pada dimensi pertama yaitu sistem keluhan dan usulan meskipun sudah disediakan kotak pengaduan namun hanya beberapa masyarakat penyandang disabilitas saja yang mengisi kotak pengaduan tersebut sehingga pemerintah Kantor Kecamatan Kepanjen juga tidak bisa mengetahui apa yang dikeluhkan oleh masyarakat penyandang disabilitas. Selanjutnya pada dimensi survei kepuasan masyarakat, pemerintah Kantor Kepanjen juga telah melakukan survei kepada masyarakat penyandang disabilitas, meskipun dalam pelaksanaan surveinya dilakukan secara tidak formal dan hasilnya masyarakat penyandang disabilitas merasa kurang puas terhadap fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas pada Kantor Kecamatan Kepanjen.

5. Dengan keterbatasan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas, pihak Kantor Kecamatan Kepanjen bisa melakukan berbagai upaya proaktif, salah satunya dengan melakukan jemput bola untuk mengatasi keterbatasan fasilitas bagi masyarakat disabilitas dalam pelayanan publik. Bagi masyarakat penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan mobilitas maka pihak Kantor Kecamatan Kepanjen melakukan kunjungan ke rumah masyarakat penyandang disabilitas untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan, seperti pendaftaran kependudukan, dan lainnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kcamatan Kepanjen, peneliti memberika saran agar:

1. Pemerintah diharapkan mengupayakan pemenuhan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas secara bertahap sesuai dengan anggaran yang ada
2. Perlu ditambahkan petugas khusus masyarakat penyandang disabilitas untuk mempermudah komunikasi dengan masyarakat penyandang disabilitas
3. Sistem saluran pengaduan yang harus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan



4. Perlu diadakan sosialisasi mengenai aksesibilitas dalam pembangunan fasilitas masyarakat disabilitas kepada seluruh komponen baik itu penyelenggara pelayanan baik dan masyarakat umum



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Effendi, A. Mahsyur. 2005. *Perkembangan Dimensi Hak Asasi Manusia (HAM) dan Proses Dinamika Penyusunan Hukum Hak Asasi Manusia (HAKHAM)*. Bogor: Ghalia Utama, hal 8
- Hastuti, dkk. 2020. *Kendala Mewujudkan Pembangunan Inklusif Penyandang Disabilitas*. Jakarta: Smeru Research Institute
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. Edisi Keempat. Jakarta
- Kasmir. 2018. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers
- Kotler, P. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo
- Kurniawan, Harry., Ikaputra, Forestyana, Sandra. 2017. *Perancangan Aksesibilitas Untuk Fasilitas Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Lewis, Carol. W and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethnic Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nur Kholis Reefani. 2013. *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*. (Yogyakarta: Imperium), hal. 17
- Qurrota A'yun. 2020. *Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center
- Rahayu, Sugi., Dewi, Utami., dan Ahdiyana, Marita. 2013. *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta. Hal 110
- Reefani, Nur Kholis. 2013. *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Imperium
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Tim Penyusun, "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah" (Makalah dan Skripsi Edisi Revisi IAIN Parepare, 2013), h.34
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi

Undang-Undang/Peraturan Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2006

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Jurnal

Anggraini, N. N. P., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2020). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Tentang Pelaporan Pajak Tahunan Berbasis Electronic Filing Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara). *Respon Publik*, 14(5), 26-33.

Dahlius, Apri, dkk. 2016. Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. *JOM FISIP*, Vol 3 no.2

Irfadat, Taufik & Nurlaila. 2021. Dimensi Pelayanan Publik: Potret Ironi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas pada Kantor Camat Sape Kabupaten Bima. *Jurnal Tata Sejuta* 7(1).

Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 14(2), 35-39.

Maulidyah, Y. F. A., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Respon Publik*, 13(4), 61-67.

Mujimin. (2007). Penyediaan Fasilitas Publik yang Manusiawi bagi Aksesibilitas Difabel. *Dinamika Pendidikan*, No. 1.

Nadianingrum, Nurul Wahyu dan Asron Saputra. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Capella Dinamik Nusantara. *Khazanah Ilmu Berazam*, 3(3)

Pawestri, Aprilina & Sari, Dina L.N. 2022. Ketersediaan Fasilitas yang Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bangkalan Madura. *Journal Inicio Legis* 3(2).

Polin dan Shanty. (2022). Kajian Kemudahan Aksesibilitas Bagi Difabel Dalam Rumah Ibadah (Studi Kasus Gereja Katolik Santa Maria Tak Bernoda Asal). *Jurnal Arsitektur*, Vol 5 No. 1.

Propiona, Jane Kartika. 2021. Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 1-18.

Pramashela, Firda Silvia & Rachim, Hadiyantol Abdul. 2021. Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Pekerjaan Sosial* 4(2), 225-232.

- Shofia, A. K. I., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk). *Respon Publik*, 14(2), 24-34.
- Slamet, dkk. 2020. Implementasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Respon Publik* 14(5), 26-33.
- Srijani, N. & Hidayat, A.S. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(10), 31-38.
- Thohari, Slamet. 2014. Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *Indonesian Journal of Disability Studies*. Vol 1(1): 27-37.
- Yahya, Zulham. 2018. *Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (Studi Implementasi Kebijakan tentang Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Kota Malang)*. Skripsi. Malang: Universitas Islam Malang

Website

2006. Konvensi Hak Penyandang Disabilitas. <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>. (Diakses pada 10 Oktober 2023, pukul 12:03 WIB)
2014. DNetwork. *Mengapa Penyedia Kerja Perlu Mempekerjakan Penyandang Disabilitas?*. <http://www.dnetwork.net/blog/Mengapa-Penyedia-Kerja-Perlu-Mempekerjakan-Penyandang-Disabilitas>. (Diakses pada 9 Oktober 2023, pukul 12:55 WIB)
2017. Dasar-Dasar Pelayanan Publik dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima di Sektor Pemerintahan. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/dasar-%E2%80%93-dasar-pelayanan-publik-dalam-rangka-memenuhi-pelayanan-prima-di-sektor-pemerintahan#:~:text=Ada%20tiga%20fungsi%20pelayanan%20umum,layanan%20baik%20individu%20maupun%20kelompok>. (Diakses pada 16 Oktober 2023, pukul 19:28 WIB)
2017. Penyandang Cacat Menurut Jenis Kecacatan. <https://malangkab.bps.go.id/statictable/2015/03/15/424/penyandang-cacat-menurut-jenis-kecacatan-2017.html>. (Diakses pada 10 Oktober 2023, pukul 15:51)
2018. Hak Penyandang Disabilitas Diatur Undang-Undang. <https://indonesiabaik.id/infografis/hak-penyandang-disabilitas-diatur-undang-undang-1#:~:text=Padahal%20hak%20tersebut%20telah%20diatur,konversi%20hak%20Dhak%20penyandang%20disabilitas>. (Diakses pada 20 Juni 2024, pukul 17.49)
2019. Kewajiban Pemda Menyediakan Fasilitas Umum bagi Penyandang Disabilitas. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/kewajiban-pemda-menyediakan-fasilitas->

[umum-bagi-penyandang-disabilitas-lt5c6bb17778267/](#). (Diakses pada 21 Juni 2024, pukul 16.51)

2020. Mengintip 9 Aturan Turunan UU Penyandang Disabilitas. <https://www.hukumonline.com/berita/a/mengintip-9-aturan-turunan-uu-penyandang-disabilitas-lt5fc7817a40ecb/?page=all>. (Diakses pada 19 November 2023, pukul 18:58)

2023. *Fasilitas Pelayanan Umum di Kepanjen Malang Masih Butuh Pembenahan*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6905665/fasilitas-pelayanan-umum-di-kepanjen-malang-masih-butuh-pembenahan/amp>. (Diakses pada 12 Oktober 2023, pukul 10:13)

Ombudsman. 2020. *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas>. (Diakses pada 10 Oktober 2023, pukul 14:28 WIB)

