

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

***Zafora Rizki Zulkiflia<sup>1</sup>, Slamet Muchsin<sup>2</sup>, Agus Zainal Abidin<sup>3</sup>***

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam  
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
E-mail: [zaforar28@gmail.com](mailto:zaforar28@gmail.com)*

**ABSTRAK**

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

**Pendahuluan**

Disabilitas atau penyandang disabilitas ialah sebutan yang dipakai untuk menggantikan ungkapan terdahulu, yaitu cacat atau penyandang cacat, hal tersebut lantaran kata disabilitas memberikan kesan lebih santun daripada dengan istilah penyandang cacat. Penyebutan disabilitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *different ability* yang memiliki arti manusia mempunyai keahlian yang bertentangan. 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 terhadap partisipasi dalam publik. Selain itu, masyarakat masih banyak yang belum memahami serta memberikan dukungan kepada para penyandang disabilitas tanpa melakukan diskriminasi serta berprasangka buruk pada penyandang disabilitas dalam kehidupan 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 kerap menerima perlakuan diskriminatif dan dianggap berbeda dari orang sekitar. Sementara itu, kesejahteraan hak-hak

penyandang disabilitas sudah ditetapkan dalam sejumlah instrumen hukum nasional hingga internasional. Untuk menjamin tidak terjadinya perlakuan diskriminasi, maka penyandang disabilitas mempunyai 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 membantu kegiatan bagi disabilitas agar bisa melalui kehidupan sesuai standar kualitas yang sama dengan masyarakat yang lain.

Dengan keterbatasan fisik, masyarakat penyandang disabilitas memerlukan tindakan dan pelayanan tertentu sesuai dengan keistimewaan mereka. Dengan begitu, masyarakat penyandang disabilitas mempunyai kesempatan yang sama di berbagai sisi kehidupan, salah satunya dengan pengadaan aksesibilitas dalam memanfaatkan 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

Pemerintah sebagai penyedia layanan masyarakat adalah salah satu peran yang wajib diterapkan dengan maksimal serta seluruh fasilitas juga segala bentuk pelayanan yang disediakan pada masyarakat tanpa terkecuali. Namun penyediaan fasilitas sarana pelayanan publik untuk 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". Maka dari itu, masyarakat khusus yang dimaksud yakni 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".

Dengan kondisi itu, sehingga dibutuhkan pengadaan sarana serta prasarana umum untuk bisa menyediakan aksesibilitas untuk masyarakat

disabilitas. Penyelenggaraan pelayanan publik ialah salah satu cara pemerintah guna tercapainya 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 sekedar memberikan pelayanan dalam arti literal, namun juga pelayanan keseluruhan pada unsur yang diperhatikan. Tidak sekedar menuntaskan fenomena yang tengah dilayani, namun keseluruhan elemen serta unsur pelayanan memberi konsekuensi pada pemberian pelayanan seperti sikap, pikiran, hati, perilaku, tutur kata, bahkan jiwa yang berupa realitas 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, diluar berkewajiban menyerahkan pelayanan pada masyarakat, sebagai penyelenggara pelayanan publik juga wajib untuk memberi layanan sesuai tindakan khusus pada masyarakat disabilitas guna terlaksananya pelayanan berkualitas sejalan dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada kenyataannya di lapangan menunjukkan kondisi yang sebaliknya. Minimnya fasilitas dalam pelayanan publik yang diperlukan masyarakat disabilitas, seperti aksesibilitas yang dapat memudahkan masyarakat penyandang disabilitas dalam melakukan pelayanan. Di Kantor Kecamatan Kepanjen belum cukup memberi penyertaan untuk masyarakat disabilitas serta kaum rentan. Tidak tersedianya guiding block serta bidang miringnya yang masih curam. Sehingga hambatan dalam aksesibilitas tersebut dapat menghasilkan masyarakat disabilitas hilang hak nya dalam menerima pelayanan yang bagus.

Adapun salah satu aspek yang bisa dilaksanakan guna merespon hambatan yang dimaksud 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 realitanya tetap terdapat lembaga yang belum

menjalankan peraturan dimaksud. 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 Kesenjangan 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.

Masyarakat penyandang disabilitas menghadapi kesulitan yang besar daripada masyarakat umum lainnya. Hal tersebut dikarenakan, mereka memiliki hambatan dalam mengakses pelayanan umum. Penyandang disabilitas juga komponen warga Negara Indonesia juga memiliki hak dan kewajiban sama dengan masyarakat non disabilitas. Serta fasilitas umum yang banyak ditemui di sekitar masyarakat juga hanya diperuntukkan untuk masyarakat non-disabilitas. Mengacu pada fenomena di atas, karena itu penelitian ini diberi judul: PELAYANAN KETERSEDIAAN FASILITAS PUBLIK UNTUK MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Jawa Timur).

#### **Rumusan Masalah**

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?

#### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Guna 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

#### **Manfaat Penulisan**

1. **Manfaat Teoritis**  
Penelitian ini diharap bisa memberi dedikasi pemikiran untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik serta memperluas pemahaman dalam bidang Ilmu Administrasi terkhusus tentang Pelayanan Publik dari lembaga pemerintah kepada masyarakat penyandang disabilitas di Kecamatan Kepanjen
2. **Manfaat Praktis**  
Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap bahwa hasil yang telah diteliti bisa memberi kontribusi yang positif pada Aparatur Pemerintahan Kecamatan dan stakeholder untuk meningkatkan dan mengembangkan fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Jawa Timur.

#### **Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu**

1. Dina Lusiana Novita Sari dan Aprilina Pawestri (2022) dengan judul Keterediaan Fasilitas Yang Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bangkalan Madura. Dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan yaitu terdapat beberapa fasilitas umum di Bangkalan yang masih minim bahkan tidak menyediakan fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas khususnya disabilitas fisik: aksesibilitas di fasilitas umum Kabupaten Bangkalan dinilai belum ramah terhadap penyandang disabilitas. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor, salah satunya yaitu faktor keterbatasan anggaran. selain itu, pemerintah lebih memprioritaskan pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas pada pendidikan, pekerjaan, kesehatan, dan pangannya.
2. Jane Kartika Propiona (2021), dengan judul Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas. Dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan: implementasi peraturan daerah terkait fasilitas publik bagi penyandang disabilitas masih belum optimal. Masih ditemukannya fasilitas publik yang belum ramah dan tidak bisa diakses oleh penyandang disabilitas.
3. Firda Silvia Pramashela dan Hadiyanto Abdul Rachim (2021), dengan judul Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. Dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan: dari data sepuluh kota yang terdiri dari Jawa Barat, Jawa Timur dan Jawa Tengah di dapatkan bahwa dari sepuluh kota yang menjadi representative hanya dua kota yang sudah optimal dalam pelaksanaan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yaitu Kota Tegal dan Banda Aceh. Tetapi, untuk delapan kota lainnya masih belum mengoptimalkan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

4. Taufik Irfadat dan Nurlaila (2021), dengan judul Dimensi Pelayanan Publik: Potret Ironi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas pada Kantor Camat Sape Kabupaten Bima. Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk pelayanan yang terdapat pada kantor camat Sape bagi penyandang disabilitas sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan. Adapun untuk fasilitasnya yang tersedia pada kantor camat Sape begitu ironi dan sangat tidak mendukung aktivitas penyandang disabilitas.
5. Menurut Lewis dan Gilman (2005:22), pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelaksanaan publik dikerjakan dengan penuh tanggungjawab serta relevan dengan ketentuan yang ada. Kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan yang diberi bisa diketahui dari nilai akuntabilitas dalam pelayanan yang dilakukan. Akuntabilitas pada dimensi yang diberikan layanan merupakan komponen dari pelaksanaan terhadap layanan publik guna mengutamakan kepercayaan pada masyarakat. Dengan begitu, kepercayaan masyarakat merupakan dasar dalam mencapai pemerintahan yang optimal.
6. Menurut Kotler (2019:45), fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Dengan adanya fasilitas yang telah disediakan maka kepuasan konsumen dapat terpenuhi.
7. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penyandang berarti orang yang menyandang (menderita) sesuatu, sedangkan disabilitas memiliki arti cacat atau ketidakmampuan. Kata disabilitas merupakan kata pengganti kata cacat, hal tersebut dikarenakan kata cacat memiliki makna yang cenderung negatif dan diskriminatif. Kata disabilitas sendiri juga diambil dari Bahasa Inggris yaitu different ability yang memiliki arti bahwa manusia mempunyai perbedaan potensi.
8. Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:90), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan masyarakat hanya bisa tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu dibutuhkan usaha untuk meningkatkan kualitas system pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu grounded research. Menurut Glaser dan Strauss dalam Masriningarimbun dan Sofyan Efendi (1989:8), grounded reseacrh merupakan reaksi yang tajam dan sekaligus menyajikan jalan keluar dari stagnasi teori dalam ilmu-ilmu sosial, dengan penitikberatan pada sosiologi. Strategi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu studi kasus (case study). Menurut Yin (1981:97), studi kasus merupakan penyelidikan empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata. Gaya khas dari strategi studi kasus yaitu mampu untuk berhubungan dengan berbagai bentuk data baik wawancara, observasi, dokumen, dan peralatan. Adapun tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan secara lebih luas. Penelitian deskriptif memiliki tujuan yaitu untuk mengumpulkan data atau informan untuk disusun, dijelaskan, dan dianalisis. Pendekatan kualitatif dimana metode ini menggambarkan objek sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan. Pendekatan kualitatif dan data yang dipaparkan secara sistematis mengenai fakta-fakta.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ialah perihal penting pada sebuah penelitian dikarenakan ialah analisis isu untuk mempermudah serta mengarahkan penelitian ke fokus yang sesuai. Tujuan dari adanya fokus penelitian yaitu supaya peneliti tidak terikat oleh data yang banyak yang didapatkan ketika di lapangan serta memberi batasan pada studi. Adapun fokus penelitian ini berfokus pada:

1. Gambaran pelayanan ketersediaan fasilitas publik untuk penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen
2. Faktor yang menyebabkan tidak tersedianya fasilitas publik untuk masyarakat penyandang disabilitas
3. Pandangan masyarakat penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik yang diberikan dalam pelayanan di Kecamatan Kepanjen.

### **Situs dan Latar Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan Kantor Kecamatan Kepanjen di Jalan Kawi Nomor 50 Banurejo, Kepanjen Kabupaten Malang Jawa Timur. Alasan memilih lokasi tersebut dikarenakan, pada Kantor Kecamatan Kepanjen belum memadai dalam memfasilitasi inklusi untuk penyandang disabilitas serta individu rentan. Belum tersedianya guiding block serta jalannya tegak. Dengan fasilitas yang kurang memadai terhadap penyandang disabilitas maka bisa mempengaruhi pada pelayanan publiknya. Oleh sebab itu, peneliti berminta memilih lokasi tersebut untuk mengetahui

ketersediaan fasilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik.

#### **Sumber Data**

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data didapat tanpa perantara entah didapat secara wawancara, observasi, serta alat bantu yang lain. Pada penelitian ini ada dua sumber informasi yakni key informan dan subyek. Key informan itu peneliti anggap dapat memberikan informasi yang paling relevan yang sesuai dengan masalah pokok penelitian yaitu pihak Kantor Kecamatan Kepanjen, serta subyek yaitu pemberi informasi pada penelitian atau narasumber yaitu masyarakat disabilitas wilayah Kepanjen.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder ialah sumber data penelitian yang didapatkan oleh peneliti secara implisit dengan sarana penghubung (didapat atau dicatat oleh orang lain). Penulis mendapatkan data sekunder ini melalui memohon izin dengan maksud meminjam dan meminta data masyarakat penyandang disabilitas di Kepanjen, serta pedoman Undang-Undang yang berkorelasi dengan fasilitas penyandang disabilitas pada layanan publik.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Wawancara**

Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono menyatakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Peneliti melakukan penelitian dalam rentang waktu sekitar satu bulan, yang dimulai pada tanggal 26 Juni 2024- 25 Juli 2024.

##### **b. Observasi**

Menurut Marshall dalam Sugiyono (2019:297) bahwa through observation, the reasercher learn about behavior and the meaning attached to those behavior. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Peneliti memulai observasi dengan mengamati kondisi sekitar Kantor Kecamatan Kepanjen yang menjadi sasaran utama pada penelitian ini. Melalui observasi peneliti mencatat isu-isu yang muncul ketika menjalankan pengamatan di lapangan.

##### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi ialah laporan kejadian yang telah lalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, ataupun karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen ialah pendukung

metode observasi serta wawancara pada penelitian kualitatif. Dokumentasi dipergunakan guna mendapat data langsung dari lapangan guna melengkapi hasil observasi dan wawancara agar lebih jelas dan memperkuat bukti informasi yang diperoleh. Peneliti mengabadikannya pada wujud foto dan data yang sesuai dengan tema penelitian.

#### **Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:321) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.:

##### **1. Pengumpulan Data**

Aktivitas utama pada etiap penelitian ialah mengumpulkan data. Pengumpulan data dikerjakan selama beberapa hari, bahkan bisa berlangsung hingga beberapa bulan, dengan begitu menghasilkan data yang banyak. Pengumpulan data dimulai di bulan Juni 2024, dilakukan dengan observasi dan melakukan dokumentasi seperti foto, rekaman suara ketika wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kepanjen.

##### **2. Reduksi Data**

Menurut Sugiyono (2019), reduksi data ialah data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan begitu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

##### **3. Penyajian Data**

Dalam hal ini, Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mdisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

##### **4. Kesimpulan**

Menurut Sugiyono (2019), kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan begitu, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab

rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

#### **Keabsahan Data**

Menurut Sugiyono (2019:364), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji credibility (validitas internal), Transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas), dan comfirability (obyektivitas). Uji keabsahan data dalam penelitian ini akan menggunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan cara meningkatkan ketekunan. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan kembali apakah data yang telah ditemukan tersebut benar atau salah.

#### **Pembahasan**

##### **1. Gambaran Pelayanan Ketersediaan Fasilitas Publik Untuk Penyandang Disabilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik harus berasaskan c. kesamaan hak, g. persamaan perlakuan dan j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu, dalam Pasal 29 ayat (1) menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, salah satu masyarakat tertentu yang dimaksud tersebut yaitu masyarakat penyandang disabilitas. Oleh sebab itu, Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus memberikan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas.

Ketersediaan fasilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas dalam pelayanan publik sangat penting untuk memastikan aksesibilitas dan inklusi. Hasil penelitian yang sudah dilaksanakan peneliti di Kantor Kecamatan Kepanjen mengenai fasilitas untuk masyarakat disabilitas sesuai karakteristiknya yaitu sebagai berikut:

###### **a. Tunadaksa**

Menurut Kurniawan (2017), Tunadaksa atau yang sering disebut juga sebagai orang yang mengalami cacat tubuh merupakan orang dengan kondisi fisik tertentu namun masih dapat berjalan dan bergantung pada prosthesis (anggota tubuh buatan), orthoses (calipers), tongkat, kruk, atau alat bantu jalan yang lainnya. Selain itu juga termasuk dalam orang yang mengalami kesulitan atau ketidakmampuan fisik untuk bermobilitas atau mengakses bangunan tanpa bergantung pada jenis alat bantu apapun. Oleh sebab itu, dibutuhkan

beberapa persyaratan dasar yang harus dipenuhi untuk mengakomodasi kebutuhan aksesibilitas tunadaksa yaitu seperti:

- 1) Kamar mandi/toilet yang aksesibel
- 2) Area parkir yang aksesibel
- 3) Ruang ibadah yang aksesibel
- 4) Kursi roda
- 5) Handrail

Dari beberapa persyaratan di atas, pada Kantor Kecamatan Kepanjen hanya ditemukan handrail dan kursi roda, adapun untuk kamar mandi yang aksesibel, area parkir yang aksesibel, dan ruang ibadah yang aksesibel hanya untuk masyarakat umum saja namun masih memungkinkan untuk bisa dijangkau oleh masyarakat tuna daksa.

###### **b. Tunanetra**

Menurut Kurniawan (2017), Orang dengan gangguan penglihatan merupakan orang yang kehilangan penglihatan sebagai akibat dari penyakit, trauma, atau bawaan, atau kondisi degenerative yang tidak bisa diobati melalui cara-cara konvensional termasuk recreative correction. Adapun beberapa persyaratan dasar yang harus dipenuhi untuk mengakomodasi aksesibilitas masyarakat tunanetra yaitu sebagai berikut:

- 1) Guiding block untuk tunanetra
- 2) Ruang-ruang dibuat terang, bebas silau, dan tanpa bayangan
- 3) Penyediaan petunjuk orientasi dengan elemen timbul seperti peta timbul yang diletakkan di pintu masuk
- 4) Handrail yang dilengkapi dengan informasi barille
- 5) Penanda visual yang dilengkapi dengan penanda audio

Dari beberapa fasilitas dasar khusus tunanetra di atas, dapat diketahui bahwa pada Kantor Kecamatan Kepanjen hanya memenuhi dalam ruang-ruang yang dibuat terang saja. Untuk fasilitas yang lainnya dapat dikatakan tidak ada.

###### **c. Tunarungu**

Menurut Kurniawan (2017), Gangguan pendengaran merupakan salah satu kondisi yang paling mengisolasi penderitanya. Meskipun seseorang dengan ketulian berpotensi kehilangan kemampuan bicara, bukan berarti kemampuan tersebut hilang sama sekali. Banyak dari mereka tetap bisa berinteraksi dengan baik dan terlibat percakapan lisan. Beberapa persyaratan dasar yang harus dipenuhi untuk mengakomodasi aksesibilitas orang dengan tunanetra yaitu sebagai berikut:

- 1) Penanda visual
- 2) Bel panggilan darurat di kamar mandi
- 3) Menyediakan insulasi suara untuk mengurangi kebisingan dari luar
- 4) Ruang yang didesign terang dan bebas dari silau

Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Kepanjen, akomodasi aksesibilitas untuk tunarungu hanya tersedia ruangan yang

didesign terang dan bebas dari silau saja, untuk akomodasi lainnya seperti yang disebutkan di atas tidak ada.

d. Pengguna kursi roda

Menurut Kurniawan (2017), Pengguna kursi roda merupakan orang yang menggunakan kursi roda dalam bermobilitas. Luasnya jangkauan mobilitas dan aktivitas bagi pengguna kursi roda akan sangat tergantung pada akses yang diperoleh mereka dari kursi roda tersebut. Beberapa persyaratan dasar yang harus dipenuhi untuk mengakomodasi aksesibilitas pengguna kursi roda yaitu sebagai berikut:

- 1) Harus memenuhi persyaratan luasan ruang minimal
- 2) Penempatan perabot harus berada dalam jangkauan
- 3) Menambahkan ramp atau lift
- 4) Permukaan lantai harus terbuat dari material yang halus dan tidak eras

Dari hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Kepanjen, untuk akomodasi aksesibilitas pengguna kursi roda sudah dipenuhi namun belum maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan luasan ruangan pelayanan yang masih kurang luas, perabot seperti meja pelayanan yang terlalu tinggi sehingga sulit untuk dijangkau oleh pengguna kursi roda, serta ramp yang terlalu miring.

e. Disabilitas Mental

Disabilitas mental merujuk pada berbagai kondisi yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam berpikir, merasa, berperilaku, atau berinteraksi dengan orang lain. Kondisi tersebut bisa berdampak pada kehidupan sehari-hari seseorang, termasuk kemampuan untuk berkomunikasi atau menjalani hidup dengan mandiri. Fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas mental dalam pelayanan publik harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus yang mungkin tidak selalu terlihat secara fisik, namun akan mempengaruhi kemampuan mereka dalam mengakses dan memanfaatkan layanan publik secara efektif. Beberapa syarat pokok yang wajib dipenuhi guna menyediakan kemudahan bagi disabilitas mental yaitu sebagai berikut:

- 1) Panduan visual dan audio
- 2) Ruang relaksasi
- 3) Antrian virtual atau penjadwalan janji

Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Kepanjen, akomodasi aksesibilitas untuk disabilitas mental hanya tersedia antrian virtual atau penjadwalan janji saja, untuk akomodasi lainnya seperti yang disebutkan di atas tidak ada.

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti pada Kantor Kecamatan Kepanjen mengenai fasilitas terhadap masyarakat penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, diketahui bahwa pada Kantor Kecamatan Kepanjen fasilitas layanan tidak mendukung masyarakat penyandang

disabilitas dan sarana hanya tersedia untuk masyarakat umum saja, seperti tempat ibadah, WiFi, toilet, AC, tempat bermain untuk anak-anak, Televisi, ramp, handrail, serta kursi roda.

Fasilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen tidak menyediakan fasilitas khusus masyarakat penyandang disabilitas seperti jalur pemandu khusus disabilitas (guiding block), toilet khusus penyandang disabilitas, alur pelayanan khusus penyandang disabilitas, tanda arah yang jelas serta informasi dalam format braille atau audio untuk membantu penyandang disabilitas visual. Hanya saja, ketika terdapat masyarakat penyandang disabilitas yang datang ke Kantor Kecamatan dan ditemukan mengalami kesulitan baik dalam hal berbicara, melihat atau menaiki tangga maka pegawai akan sigap membantu serta mengarahkan masyarakat penyandang disabilitas tersebut.

## **2. Faktor Penyebab Tidak Tersedianya Fasilitas Publik untuk Masyarakat Penyandang Disabilitas**

Hak masyarakat penyandang disabilitas belum juga terpenuhi. Perihal tersebut terjadi sebab macam-macam alasan, meski hak dimaksud sudah ada di undang-undang. Hak-hak tersebut sudah diatur oleh pemerintah yang terdapat pada Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 tentang konversi hak-hak penyandang disabilitas. Adapula Perpres No. 75 Tahun 2005 yang mengatur mandate pelaksanaan aksi-aksi di bidang penyandang disabilitas. Serta Undang-Undang No. 18 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. Sehingga, jelas bahwa masyarakat penyandang disabilitas harus dihormati serta diperlakukan secara selayaknya juga dilindungi seluruh haknya juga dipenuhi penyediaan fasilitas serta kemudahan untuk masyarakat penyandang disabilitas.

Tetapi realitanya tak seluruh aturan yang sudah ada bahkan sudah diciptakan bisa ditaati, beragam regulasi cuma jadi bahan wacana saja terkait mana yang jadi fokus dan mana yang bukan. Tidak tersedianya fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas dalam pelayanan publik sering kali disebabkan sejumlah alasan yang saling terkait. Sedangkan penyebab utama yang melatarbelakangi ketidakterpenuhan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen berdasarkan dari hasil penelitian yaitu faktor anggaran. Hal tersebut dikarenakan anggaran ialah aspek krusial ketika merencanakan sesuatu, tanpa anggaran pelaksanaan suatu hal jadi tidak mungkin. Penyediaan fasilitas yang aksesibel sering kali membutuhkan investasi yang signifikan serta anggaran publik yang mungkin terbatas. Selain itu, setiap anggaran yang turun melalui pemerintah Kabupaten diuraikan jadi sejumlah aspek, jika cuma ditujukan pada satu perihal seperti pengadaan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas saja maka keperluan yang lain akan terbengkalai. Juga bukanlah hal yang urgent untuk segera

dipenuhi, oleh sebab itu masih belum menjadi prioritas pemerintah Kantor Kecamatan Kepanjen saat ini. Dana yang tersedia mungkin dialokasikan untuk proyek lain yang dianggap lebih mendesak atau penting. Sehingga pemerintah Kecamatan Kepanjen saat ini memutuskan untuk lebih baik memenuhi kebutuhan yang lainnya untuk masyarakat, entah itu bantuan pangan, pendidikan, kesehatan, perbaikan jalan, dan lainnya daripada kebutuhan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas yang mungkin hanya dibutuhkan oleh beberapa orang saja.

Meskipun terdapat hambatan dalam pemenuhan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas pada Kantor Kecamatan Kepanjen, namun dapat dipastikan bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman pihak Kantor Kecamatan Kepanjen sangat tinggi dalam memberikan pelayanan khusus untuk masyarakat penyandang disabilitas. Selain itu juga, Kantor Kecamatan Kepanjen sebagai penyelenggara pelayanan publik sehubungan dengan pengadaan hak-hak penyandang disabilitas khususnya dalam hal fasilitas, telah berencana untuk memenuhi fasilitas masyarakat penyandang disabilitas untuk mendukung jaminan perlindungan serta pengadaan hak-hak masyarakat penyandang disabilitas. Dengan begitu, pemenuhan fasilitas serta aksesibilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas sudah diperhatikan secara baik oleh pihak Kantor Kecamatan Kepanjen. Dengan begitu, pemerintah Kantor Kecamatan Kepanjen serta masyarakat bisa bekerja sama guna memenuhi fasilitas laying dan aman untuk masyarakat penyandang disabilitas dan menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan ramah bagi seluruh masyarakatnya tanpa terkecuali.

### **3. Pandangan Masyarakat Penyandang Disabilitas terhadap Fasilitas Publik yang Diberikan dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan Kepanjen**

Penyediaan kemudahan sarana fasilitas layanan publik ialah kebutuhan untuk masyarakat penyandang disabilitas. Kawasan yang bisa digapai bagi masyarakat penyandang disabilitas bisa memberi dukungan yang signifikan pada proses serta kesuksesan peningkatan potensi serta efektivitas sosial penyandang disabilitas. Perihal tersebut dikarenakan kawasan yang mempermudah serta memberikan kegampangn pergerakan masyarakat penyandang disabilitas yang menghadapi keterbatasan fisik pada berbagai unsur kehidupan.

Masyarakat penyandang disabilitas ialah golongan rawan yang sering menghadapi kesulitan ketika menggunakan layanan publik yang disebabkan kurangnya sarpras yang layak. Meskipun regulasi mulai mengakui hak-hak masyarakat penyandang disabilitas, dalam praktiknya mereka sering mengalami hambatan ketika mendapat layanan publik. Oleh karena itu,

penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan advokasi serta mendorong inovasi juga praktik yang mendukung kemudahan bagi penyandang disabilitas. Sehingga penerima pelayanan akan mendapatkan kepuasan dan keadilan jika telah mendapatkan hak dan melaksanakan kewajibannya.

Dengan keterbatasan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen, masyarakat penyandang disabilitas di Kepanjen pasti memiliki keluhan kesendiri menghadapi hal tersebut. Pandangan masyarakat penyandang disabilitas terhadap fasilitas dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kepanjen cenderung bervariasi berdasarkan pengalaman pribadi, tingkat aksesibilitas, serta kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian ini menggunakan dua dimensi dalam pengukuran kepuasan masyarakat yang terdiri dari sistem keluhan dan usulan serta survei kepuasan masyarakat. Dimensi itu diteliti dengan memanfaatkan cara pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **a. Sistem Keluhan dan Usulan**

Dimensi sistem keluhan dan usulan menurut Kotler dalam Kasmir (2018:242), berarti seberapa banyak keluhan dan komplain yang dilakukan masyarakat dalam suatu periode, jika semakin banyak komplain maka semakin kurang baik begitu juga sebaliknya. Penyediaan sistem keluhan dan usulan yang efektif bagi masyarakat penyandang disabilitas merupakan kunci untuk bisa memastikan bahwa ketersediaan fasilitas dalam pelayanan publik akan terus berkembang serta bisa memenuhi kebutuhan seluruh pengguna tanpa terkecuali. Dengan ketersediaan fasilitas yang lengkap dan memadai bisa memberikan kenyamanan masyarakat penyandang disabilitas dalam melakukan pelayanan publik.

Dimensi ini sangat penting untuk melihat keluhan dan usulan dari masyarakat, dalam hal ini khususnya masyarakat penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kepanjen sudah memberi layanan secara ramah, sopan, santun, serta baik kepada masyarakat penyandang disabilitas. Sesuai dengan pernyataan Mohammad Amin selaku Sekretaris Kecamatan bahwa seluruh pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Kepanjen wajib melayani seluruh masyarakat secara ramah tanpa diskriminasi. Dan sesuai dengan hasil observasi peneliti, bahwa pegawai Kantor Kecamatan Kepanjen sudah memberi layanan yang ramah pada masyarakat tanpa membedakan. Selain itu juga sesuai dengan pernyataan masyarakat penyandang disabilitas yang menjadi informan menyatakan bahwa dalam pelayanannya, pegawai Kantor Kecamatan Kepanjen sudah melayani dengan baik, ramah, dan tidak membedakan.

Dilihat dari segi fasilitasnya, untuk ketersediaan fasilitas sudah disediakan beberapa fasilitas yang

umum yang bisa digunakan untuk masyarakat seperti kursi pada ruang tunggu pelayanan, tempat bermain anak-anak, AC, televisi, sound system, kamar mandi, mushola, ruang menyusui, dan lahan parkir yang bisa digunakan masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Kepanjen. Semua fasilitas tersebut dalam keadaan baik dan layak digunakan, namun untuk fasilitas khusus untuk masyarakat penyandang disabilitas dinilai belum lengkap. Sesuai dengan hasil pengamatan peneliti, fasilitas yang tersedia untuk masyarakat penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen hanya terdapat kursi roda dan bidang miring yang disertai dengan Handrail saja.

Penggunaan alat bantu pelayanan merupakan salah satu sarana yang penting dan dibutuhkan oleh petugas untuk membantu pekerjaannya. Namun, tidak hanya petugas saja yang membutuhkan alat bantu, masyarakat penyandang disabilitas juga membutuhkan alat bantu atau fasilitas yang lengkap untuk memudahkan dalam melakukan pelayanan. Berdasar hasil wawancara bersama Slamet Rrijadi sebagai masyarakat penyandang disabilitas menyatakan yakni fasilitas di Kantor Kecamatan Kepanjen memang masih terbilang belum lengkap dan kurang, masih terdapat beberapa saja dan kurang aksesibel seperti bidang miringnya yang terlalu miring dan meja pelayanan yang terlalu tinggi. Dan dari beberapa informan juga telah mengatakan hal yang sama, bahwa fasilitas untuk masyarakat disabilitas yang masih kurang lengkap yang menjadi salah satu keluhan bagi masyarakat penyandang disabilitas.

Untuk menanggapi keluhan dari masyarakat, pemerintah Kantor Kecamatan Kepanjen telah menyediakan kotak keluhan dan saran atau kotak pengaduan yang bisa digunakan masyarakat dalam memberikan keluhan dan sarannya. Dari beberapa informan menyatakan bahwa mereka pernah mengisi kotak pengaduan tersebut dengan keluhan dan sarannya sesuai dengan hasil wawancara oleh Hartatik selaku ibu dari Kholilatul Khusna salah satu informan penyandang disabilitas yang menyatakan bahwa pernah mengisi kotak keluhan dan usulan pada Kantor Kecamatan Kepanjen, namun hingga saat ini masih belum ada umpan balik atau feedback tetapi beliau menyadari bahwa fasilitas bukanlah sesuatu yang mudah untuk direalisasikan karena berbagai faktor namun setidaknya mereka telah memberikan usulannya kepada pihak Kantor Kecamatan Kepanjen agar Kantor Kecamatan Kepanjen menjadi kantor yang ramah akan disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, memang pada kotak pengaduan keluhan dan usulan hanya terdapat beberapa pengaduan saja, dan itu kemungkinan bukan dari masyarakat penyandang disabilitas karena isinya bukan tentang usulan fasilitas. Berdasarkan data di atas tersebut dapat diketahui bahwa pada dimensi sistem keluhan dan

usulan pada Kantor Kecamatan Kepanjen sudah disediakan kotak pengaduan, dengan menyediakan kotak keluhan dan usulan yang inklusif dan efektif pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik akan dapat lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas untuk menciptakan lingkungan yang ramah bagi seluruh masyarakatnya tanpa terkecuali. Namun dalam kenyataannya, masih jarang atau bahkan tidak ada masyarakat yang mau untuk mengisi kotak pengaduan dengan keluhan dan saran yang mereka ajukan. Dengan begitu, pihak Kantor Kecamatan Kepanjen juga tidak bisa memberi feedback ataupun masukan pada apa yang mereka inginkan.

#### b. Survei Kepuasan Masyarakat

Dimensi pengukuran kepuasan masyarakat yang kedua menurut Kotler dalam Kasmir (2018:242), merupakan kegiatan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu periode. Survei Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini mencakup kepuasan terhadap pelayanan dan kepuasan terhadap ketersediaan fasilitas untuk masyarakat penyandang disabilitas.

Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap fasilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas dalam pelayanan publik merupakan langkah yang penting untuk bisa mengidentifikasi dan mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam sistem yang ada, menentukan area yang memerlukan perbaikan juga mengetahui kekurangan terhadap fasilitas yang ada. Tujuan dilakukannya survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk menilai tingkat masyarakat penyandang disabilitas terhadap fasilitas telah dipenuhi Kantor Kecamatan Kepanjen pada layanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kepanjen telah dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Kepanjen, namun dilakukan secara tidak formal dan tidak menyeluruh hanya ke beberapa masyarakat penyandang disabilitas saja. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, pegawai Kantor Kecamatan Kepanjen melakukannya dengan cara wawancara langsung kepada masyarakat penyandang disabilitas yang mungkin kesulitan ketika mengisi survei secara fisik seperti yang sudah dijelaskan di atas yaitu pada kotak pengaduan keluhan dan usulan. Sesuai hasil penelitian wawancara oleh Mohammad Amin selaku Sekretaris Kecamatan yang menyatakan bahwa dari pihak Kantor pernah ada yang melakukan survei tersebut tapi dilakukannya secara tidak formal, dan kami bertanya-tanya mengenai kepuasan masyarakat terhadap Kantor Kecamatan Kepanjen. Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian wawancara oleh Budiono selaku masyarakat penyandang disabilitas yang menyatakan bahwa pernah diwawancarai tentang kepuasan terhadap Kantor Kecamatan Kepanjen dan menurutnya merasa puas untuk pelayanannya saja namun untuk fasilitasnya masih kurang puas karena

kurang lengkap untuk fasilitas sesuai jenis disabilitasnya.

Menurut hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti, dari sebelas masarakat penyandang disabilitas yang menjadi informan, terdapat tiga masyarakat yang menyatakan puas, enam masyarakat menyatakan kurang puas, dan dua masyarakat tidak dapat memberikan penilaian dikarenakan masyarakat tersebut tidak pernah melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Kepanjen. Hal tersebut relevan bersama hasil penelitian wawancara sama Fatonah sebagai masyarakat penyandang disabilitas menyatakan yakni dalam pelayanan yang diberikan merasa puas-puas saja dan untuk fasilitas yang disediakan untuk masyarakat penyandang disabilitas juga cukup membantu dan puas saja.

Dari data diatas, bisa disimpulkan yaitu survei kepuasan masyarakat terhadap fasilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas telah dilaksanakan oleh pihak Kantor Kecamatan Kepanjen, meskipun dalam pelaksanaannya dilakukan secara tidak formal dan tidak berkala. Dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat bisa memberikan wawasan yang berharga bagi pihak Kantor Kecamatan Kepanjen serta membantu dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang lebih inklusif.

## Kesimpulan

Berdasar hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti pada Kantor Kecamatan Kepanjen mengenai Pelayanan Ketersediaan Fasilitas Publik Untuk Masyarakat Penyandang Disabilitas, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan dari yang sudah peneliti lakukan. Kesimpulan yang ditarik tentang 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 relevan sama Undang-Undang serta tak mendukung 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. Pembangunan fasilitas tertentu untuk masyarakat penyandang disabilitas cenderung 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 layanan publik pada Kantor Kecamatan Kepanjen. Berdasar hasil penelitian yang didapatkan menggunakan dua dimensi pengukuran kepuasan masyarakat yaitu sistem keluhan serta 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 Kecamatan 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.

### **Saran**

Berdasar hasil penelitian yang sudah dilaksanakan pada 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**

#### **Sumber 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. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang:**  
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
- Sumber 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.
- Pawestri, Aprilina & Sari, Dina L.N. 2022. Ketersediaan Fasilitas yang Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bangkalan Madura. *Journal Inicio Legis* 3(2).
- 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.
- Sumber internet:**
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)
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)