

Aksesibilitas Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas di Disdukcapil Kota Serang

Ady Kurniawan¹

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan
Ageng Tirtayasa, Serang, Banten
Adykrwn0@gmail.com

Arenawati²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan
Ageng Tirtayasa, Serang, Banten
arenawati@untirta.ac.id

ABSTRACT

This study examines the Accessibility of Public Services at the Population and Civil Registration Service of Serang City. Its objective is to assess the level of accessibility of public services for people with disabilities. The research adopts Bhat's (2000) Accessibility theory, which encompasses convenience, comfort, safety, and aesthetics. Quantitative methods were used, with quota sampling of 88 respondents. The findings indicate that the accessibility of public services for people with disabilities in the Serang City Population and Civil Registration Service is considered accessible, with an assessment exceeding 60%. The percentage based on respondents' feedback was 64.2%. The study recommends improving coordination between people with disabilities and public service providers, enhancing facilities for people with disabilities, training service officers to assist visitors with disabilities, and fostering understanding of people with disabilities.

Keywords: Accessibility, Persons with Disabilities, and Public Services.

LATAR BELAKANG

Aksesibilitas adalah kemudahan yang diberikan kepada masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Pentingnya aksesibilitas terutama bagi penyandang disabilitas karena pelayanan publik harus ramah terhadap semua orang tanpa diskriminasi. Pemerintah Indonesia menandatangani Konvensi Tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas pada 30 Maret 2007, menunjukkan komitmen untuk menghormati dan melindungi hak-hak penyandang disabilitas. Data BPS tahun 2020 menunjukkan jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 20 juta atau sekitar lima persen dari populasi, yang menunjukkan urgensi aksesibilitas.

Provinsi Banten, terdapat sekitar 21.398 penyandang disabilitas, dengan Kota Serang sebagai ibukota provinsi memiliki 1.219 penyandang disabilitas. Pemerintah Kota Serang perlu memperhatikan aksesibilitas dalam pelayanan publik untuk memenuhi

kebutuhan mereka. Meskipun Pemerintah telah menetapkan kebijakan tentang standar aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, observasi awal menunjukkan bahwa masih banyak tempat yang belum ramah bagi penyandang disabilitas. Permasalahan yang dihadapi antara lain kurangnya sarana dan prasarana pendukung di Organisasi Perangkat Daerah Kota Serang, keluhan terkait fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang bagi penyandang disabilitas, serta perlunya terus menerus merealisasikan aksesibilitas untuk membebaskan pembatasan gerak dan memberikan keleluasaan ruang gerak bagi penyandang disabilitas.

Dengan menghadapi masalah yang ada, terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, yang merupakan bagian dari pelayanan publik langsung, peneliti bermaksud untuk mengukur sejauh mana ketersediaan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Serang. Peneliti juga berencana untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam menggunakan konsep ukuran aksesibilitas menurut Bhat, dkk. (2000), yang meliputi Kemudahan, Kenyamanan, Keamanan, dan Estetika dalam pelaksanaannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Aksesibilitas dapat diukur sebagai tingkat kenyamanan atau kemudahan mencapai lokasi dan hubungannya satu sama lain, serta seberapa mudah atau sulitnya lokasi tersebut dijangkau melalui transportasi (Leksono dkk, 2010). Menurut Tamin (2000), indikator aksesibilitas mencakup jarak dan waktu. Aksesibilitas merupakan konsep yang luas dan fleksibel, seperti yang diungkapkan oleh Kevin Lynch, yang mengatakan bahwa aksesibilitas melibatkan masalah waktu dan juga tergantung pada daya tarik serta identitas rute perjalanan (Talav Era, 2012). Dalam konteks ini, indikator atau unsur yang sesuai diperlukan. Mengacu pada pendapat Bhat dkk. (2000), aksesibilitas dibagi menjadi empat kategori: keamanan, kemudahan, kenyamanan, dan estetika.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan

perundang-undangan yang berlaku. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas pelayanan publik merupakan ukuran kemudahan yang mencakup kenyamanan, keamanan, dan keteraturan dalam menyediakan barang atau jasa sehingga dapat menciptakan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

METODE

Peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini. Metode kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data dari populasi atau sampel tertentu menggunakan instrumen penelitian, kemudian menganalisis data secara kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti (Sugiyono, 2014). Penelitian ini melibatkan 88 responden penyandang disabilitas yang terdiri dari tiga kategori: tuna daksa, tuna netra, dan tuna rungu. Teknik pengolahan data yang digunakan mencakup uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aksesibilitas pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kemampuan penyandang disabilitas untuk dengan mudah mengakses sarana dan pelayanan non-fisik, menciptakan rasa nyaman dan aman bagi mereka. Ini menggabungkan aksesibilitas fisik dengan aspek non-fisik dari pelayanan publik, seperti respon atau tindakan non-fisik, untuk memberikan kebebasan bagi penyandang disabilitas. Hal ini penting karena pelayanan yang baik dapat membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dinilai cukup aksesibel karena mendapatkan nilai lebih dari 60%. Persentase aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas ditemukan sebesar 64,2%. Ini diperkuat oleh penilaian responden.

Kemudahan, Dalam subindikator ini, peneliti mengelompokkan indikator menjadi 2 bagian, yaitu Keterjangkauan dan Efisiensi, untuk membantu menjelaskan tingkat kemudahan. Keterjangkauan mendapatkan nilai 67%, menunjukkan hasil yang baik. Hal ini disebabkan karena masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, dapat dengan

mudah mengakses informasi mengenai layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang tersedia di area pelayanan, sehingga memudahkan proses layanan ketika mereka tiba di lokasi pelayanan. Sedangkan untuk Efisiensi, nilai yang diperoleh adalah 67,2%, menunjukkan hasil yang cukup baik dalam pelayanan. Namun, terkait dengan pelayanan online, diketahui bahwa penyandang disabilitas belum mengenal layanan secara online dengan baik, hanya melakukan koordinasi layanan saja secara online.

Kenyamanan, Kenyamanan tercermin saat semua orang dapat dengan mudah menggunakan tempat atau bangunan umum dalam lingkungan tertentu, sehingga mereka merasa senang dengan kondisi yang mereka hadapi; nyaman, aman, bersih, tenang, atau damai, yang menciptakan suasana yang bersahabat. Indikator kenyamanan memiliki 2 subindikator dengan nilai masing-masing. Ketersediaan Fasilitas memperoleh nilai 62,57%, sedangkan Keprofesionalitas Petugas Layanan mendapat 68,47%. Dari kedua aspek tersebut, perlu ditingkatkan terutama pada fasilitas pendukung pelayanan, terutama pada aspek fisik dan pelatihan bagi petugas layanan. Hal ini disebabkan oleh kekurangan dalam aspek fisik terutama pada penyiapan kursi prioritas (untuk penyandang disabilitas & lansia) dan kursi roda. Sementara itu, dalam aspek pelayanan dari petugas, hasilnya cukup baik karena adanya komunikasi sebelum pelayanan. Namun, responden juga menyarankan pelatihan bagi petugas pelayanan secara menyeluruh untuk melayani penyandang disabilitas dengan lebih baik.

Keamanan, Keamanan dalam konteks ini mengacu pada keselamatan yang harus dipertimbangkan dalam pembangunan bangunan di lingkungan tertentu, sehingga bangunan tersebut dapat memberikan perlindungan atau bantuan kepada orang-orang dalam menghadapi ancaman. Indikator ini terbagi menjadi 2 subindikator: keselamatan dan jaminan. Keselamatan mencapai nilai 66%, menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup baik, namun perlu peningkatan dalam penyediaan area tunggu prioritas dan pemeliharaan fasilitas yang ada. Jaminan mencapai nilai 68%, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang cukup baik dalam memberikan rasa aman kepada pengunjung. Namun, masih perlu perhatian

terhadap area bebas asap rokok di sekitar area pelayanan dan pemeliharaan fasilitas untuk menjaga keamanan masyarakat yang datang, khususnya penyandang disabilitas.

Estetika, Estetika merujuk pada tata letak yang rapi dan teratur dari suatu tempat sehingga setiap orang dapat mencapai, masuk, dan menggunakan semua fasilitas atau bangunan dalam suatu lingkungan. Indikator ini memiliki dua subindikator: keteraturan sarana dan kebersihan lingkungan. Keteraturan sarana mencapai nilai 67%, menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memperbaiki tata letak loket layanan, kursi tunggu, dan ruang pelayanan sehingga terintegrasi dalam satu area. Penyandang disabilitas sebagai pengunjung layanan hanya perlu menunggu di kursi tunggu, dan akan dibantu oleh petugas layanan selanjutnya. Kebersihan lingkungan mencapai nilai 68%, menunjukkan bahwa dalam penyediaan tempat sampah sudah cukup baik. Namun, tempat sampah masih terlalu berjauhan dan tidak strategis, sehingga kadang-kadang sampah masih terlihat di area pelayanan. Perlu adanya kesadaran bersama untuk menciptakan ruang yang bersih sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, dinyatakan bahwa pelayanan tersebut dapat diakses dengan baik karena hasil perhitungan melebihi 60%. Dalam uji hipotesis, nilai thitung lebih kecil dari ttabel ($-10,073 < 1,663$), yang berarti hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Selain itu, hasil presentase terhadap data sampel menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang mencapai 64,2%, melebihi ambang 60%.

REFERENSI

- Allison, Michael., & Kaye, J. (2004). *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Fatimah., & Apsari. (2019). Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Disabilitas Fisik dalam Mengakses Fasilitas Pelayanan Publik Ditinjau dari *Activity Daily Living*, *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, (2)2
- Handari, B. (2019). Aksesibilitas Layanan Perpustakaan bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Banjarnegara. *Pustakawan*.
- Hunger, D., & Wheelan, (T). (2003). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.
- Karim, M. A. (2018). Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas di Kota Makassar, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 86–102.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pramashela & Rachim. 2021. Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia, *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2)
- Satori, D., & Komariah, A. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, E., & Sudiro, S. (2018). Studi kajian tingkat aksesibilitas pada fasilitas publik bagi penyandang disabilitas (berkebutuhan khusus) di Kota Surakarta. *Jurnal Sainstech*, 5(1), 19–32