

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap warga negara memiliki hak, peluang, dan kedudukan yang sama di hadapan hukum. Salah satu upaya pemerintah dalam pemenuhan hak, kewajiban, dan kedudukan warga negara adalah dengan memberikan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan barang, jasa, dan/atau administrasi yang diberikan kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan.¹

Pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh negara termasuk hak-hak warga negara. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan agar dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan ikut serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masyarakat akan menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada warga negara. Penilaian tersebut juga akan menjadi tolak ukur seberapa jauh pemerintah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik. Sesuai dengan pendapat AG. Subarsono dalam Agus Dwiyanto dalam bukunya

¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (2008), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui efisiensi, responsivitas dan non-partisan. Ketiga konsep ini menjadi indikator utama dalam penilaian kualitas pelayanan terutama pada penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan.

Sebagai tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sangat berperan dalam pencapaian tujuan bernegara sesuai dengan pembukaan UUD 1945 alinea ke empat yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut dalam melaksanakan ketertiban dunia” yang artinya pemerintah berjanji dalam hal kesejahteraan masyarakat Indonesia. UUD 1945 tidak mengatur secara khusus hak penyandang disabilitas. Namun dalam ketentuan Pasal 28 H ayat (2) menyatakan “Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan yang sama dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan”. Diperkuat dengan Pasal 28 I ayat (2) bahwasanya “Setiap orang berhak bebas atas perlakuan diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang diskriminatif itu”. Kalimat tersebut jika diinterpretasikan lebih lanjut termasuk juga di dalamnya penyandang disabilitas yang berhak bebas dari diskriminatif.²

Pemerintah menjamin pelayanan publik agar dapat diakses oleh berbagai kalangan termasuk penyandang disabilitas. Definisi penyandang disabilitas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang

²Aprilina Pawestri, “Hak Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM Internasional dan HAM Nasional”, Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, Vol 15, No.1, Juni 2017, hlm 164-182

Disabilitas. Penyandang disabilitas didefinisikan sebagai orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, spiritual (mental), dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama. Penyandang disabilitas dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan tidak dapat berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga begara lainnya atas dasar persamaan hak.³ Ragam penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dapat dialami secara tunggal, ganda, atau *multi* dalam jangka waktu panjang yang ditetapkan oleh tenaga medis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 11.580.117 jiwa. Menurut survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan jumlah penyandang disabilitas di Indonesia hingga saat ini mencapai 12,15 % yang terbagi di dalam beberapa kategori menurut jenis kelamin dan juga tingkat disabilitas yang dialami.⁴

Jenis-jenis disabilitas diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, meliputi:

1. Penyandang disabilitas fisik
2. Penyandang disabilitas intelektual
3. Penyandang disabilitas mental; dan/atau
4. Penyandang disabilitas sensorik

Seorang penyandang disabilitas dapat mengalami disabilitas secara tunggal atau ganda.⁵ Penyandang disabilitas seringkali mengalami stigma yang tidak

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

⁴ Marwandianto, "Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM", Jurnal HAM, Vol. 9 No. 2, 2018, hlm 175-190.

⁵ Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

sempurna, sehingga membuat penyandang disabilitas jarang diterima masyarakat dan diabaikan. Banyak penyandang disabilitas yang mengalami tindakan diskriminasi dalam pemenuhan hak nya, antara lain hak atas pendidikan, kesempatan pekerjaan, dan juga hak menggunakan fasilitas publik (seperti transportasi, tempat ibadah, tempat hiburan, dan dihadapan hukum).⁶ Menurut penelitian Buana, I. K. S & Rudy, D.G penyandang disabilitas yang dapat melakukan pelayanan publik secara mandiri hanya kurang dari 30%.⁷

Melalui regulasi, pemerintah menjamin aksesibilitas fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat yaitu pengawasan aksesibilitas fisik dan non fisik. Aksesibilitas fisik diterapkan pada sarana dan prasarana umum (bangunan umum, jalan umum, pertamanan umum, pemakaman umum dan angkutan umum). Sedangkan aksesibilitas non fisik berlaku untuk layanan informasi dan layanan khusus.⁸ Selain itu, pemerintah Indonesia mengeluarkan tiga kebijakan khusus melalui UU Nomor 4 tentang Penyandang Cacat tahun 1997, meratifikasi *Convention On The Rights Of Person With Disabilities* (CRPD) melalui UU Nomor 19 Tahun 2011, dan juga mengesahkan UU Nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas.

⁶ Lestari, dkk, "Pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas di kabupaten Semarang melalui implementasi convention on the rights of persons with disabilities (CPRD) dalam bidang pendidikan", *Integralistik*, Vol. 28 No.1, 2017, hlm. 1-9.

⁷ I. Ketut Surya Buana dan Dewa Gde Rudy, "Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan", *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 7.1, 2019, hlm. 1-14.

⁸ Sugi Rahayu, dkk, "Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta", *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 10, No. 2, 2013, hlm. 108-119

Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas menjelaskan bahwa kesetaraan dan non diskriminasi merupakan salah satu syarat dari terbukanya berbagai akses bagi penyandang disabilitas (Pasal 2, Bab 1). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat Pasal 1 ayat 4 menyatakan “Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”. Setidaknya ada empat asas yang dapat menjamin kenyamanan dan kemudahan atau yang biasa disebut dengan aksesibilitas dan wajib ditaati sepenuhnya oleh pemerintah, yaitu:

1. Asas kemudahan
2. Asas kegunaan
3. Asas keselamatan (keamanan)
4. Asas kemandirian

Asas aksesibilitas yang telah disebutkan tersebut ditegaskan kembali dalam pasal 29 UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, yang mengatur bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan perlakuan khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepada anggota masyarakat tertentu, yaitu penyandang disabilitas. Pada Pasal 29 ayat 2 mengatur penggunaan sarana, prasarana pelayanan publik untuk penyandang disabilitas dilarang untuk digunakan atau dimanfaatkan oleh orang lain yang tidak berhak (selain peruntukannya).

Aksesibilitas fasilitas penyandang disabilitas sangat penting bagi penyandang disabilitas. Dengan adanya aksesibilitas, maka penyandang disabilitas

lebih mudah dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Namun sangat disayangkan banyak fasilitas publik dan pelayanan publik yang tidak bisa dinikmati oleh penyandang disabilitas karena adanya keterbatasan terutama keterbatasan fisik.⁹ Jika tempat-tempat fasilitas publik dibuat dengan desain yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, maka penyandang disabilitas akan lebih mudah menerima dirinya dan dapat lebih mudah menempatkan diri dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Dengan begitu, penyandang disabilitas juga mendapat kesempatan untuk mengembangkan dirinya, sehingga akan timbul partisipasi dengan sendirinya atas dasar persamaan di berbagai aspek kehidupan di masyarakat.¹⁰ Partisipasi dapat memperbaiki pandangan orang-orang terhadap penyandang disabilitas menjadi lebih baik dan bisa menempatkan dirinya saat bersama penyandang disabilitas.¹¹

Penyandang disabilitas seringkali mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas pelayanan publik karena fasilitas bagi penyandang disabilitas kerap dirampas oleh masyarakat normal. Contohnya untuk penyandang disabilitas netra yang membutuhkan *guiding block* pada trotoar. *Guiding Block* tersebut dapat bermanfaat pada saat digunakan oleh penyandang disabilitas netra, jika *guiding block* yang berada di trotoar juga digunakan oleh pengendara roda dua atau penjual kaki lima, akan menjadi situasi yang tidak adil bagi penyandang

⁹ Slamet Thohari, "Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang", *IJDS: Indonesian Journal Of Disability Studies*, Vol. 1, No. 1, 2017

¹⁰ Didi Tarsidi, "Kendala umum yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik". *Jassi Anakku*, Vol. 10, No. 2, 2011, hlm. 201-205.

¹¹ Mumpuni, S. D., & Zainudin, A. (2018). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 1(2).

disabilitas.¹² Contoh lain kasus pelanggaran hak penyandang disabilitas dapat dilihat dalam pembangunan akses ke tempat ibadah belum ramah terhadap keberadaan para penyandang disabilitas. Selain itu, pelayanan publik di bidang pendidikan (sekolah/ perguruan tinggi) membutuhkan peraturan yang dapat memenuhi hak-hak penyandang disabilitas di lingkungan sekolah dan perguruan tinggi. Peraturan tersebut berguna dalam aksesibilitas bangunan dan proses pembelajaran.¹³ Contoh berikutnya pada tempat pelayanan publik seperti Kantor Imigrasi, Pencatatan Sipil, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Mall Pelayanan Publik, dll yang memiliki jumlah pengunjung yang ramai dari banyak kalangan masyarakat untuk mengakses layanan publik terkadang belum mengakomodir kebutuhan layanan bagi penyandang disabilitas dalam hal akses bangunan maupun akses pelayanan.¹⁴

Pelanggaran hak penyandang disabilitas sering terjadi karena penyandang disabilitas tidak dianggap sebagai bagian dari masyarakat atau bahkan tidak dianggap sebagai manusia. Hal yang patut kita sadari adalah penyandang disabilitas sendiri tidak pernah menghendaki kondisinya tersebut. Oleh karena itu, perlu bagi pemerintah dan masyarakat untuk mendorong dan mendukung penyandang disabilitas menjadi wadah sosialisasi bagi penyandang disabilitas.

¹² Nia Karniawati, dan Widiyana Apriati, “Aspek Transparansi dalam Kualitas Pelayanan pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra di Kota Bandung”, JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies), Vol. 1(1), Januari 2017, hlm.1-17

¹³ Akhmad Soleh, “Kebijakan perguruan tinggi negeri yogyakarta terhadap penyandang disabilitas”, Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 3(1), 2014, hlm.1-30.

¹⁴ Mutia, Nilda, dan Yanis Rinaldi, “Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Banda Aceh”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Kenegaraan, Vol. I, No.1, 2017, hlm. 55-66.

Dengan sosialisasi, kepercayaan diri penyandang disabilitas akan tumbuh sehingga dapat menjalani kehidupan sosial bermasyarakat.

Fokus pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik terletak pada efektivitas dan efisiensi layanan. Nilai-nilai moralitas manusia seharusnya juga menjadi fokus bagi negara dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.¹⁵ Akibatnya seolah-olah terdapat *gap* antara penyedia layanan dan penerima layanan. Masalah yang sering terjadi adalah *street level bureaucracy* sebagai *frontliner* yang berhubungan langsung dengan masyarakat hanya bertugas untuk menjalankan apa yang sudah menjadi ketentuan yang telah dirumuskan oleh *backliner* atau manajemen. Pemerintah sering mengabaikan bahwa ternyata nilai-nilai moralitas kemanusiaan tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat dan pelayanan publik. Seharusnya pelayanan dikelola agar diterima dengan baik oleh seluruh pengguna pelayanan publik termasuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus.

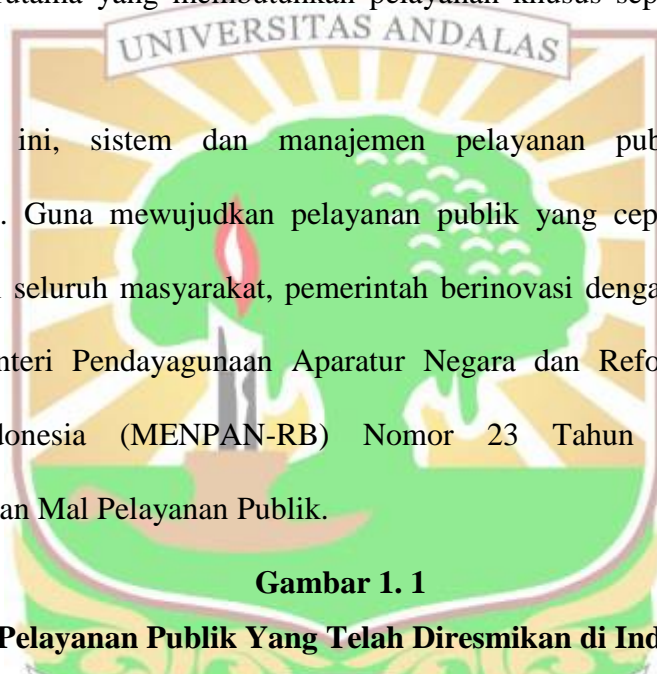
Menurut Agus Dwiyanto, kemampuan birokrasi mentransformasikan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik masih minim. Selama ini birokrasi menganggap pelayanan yang wajib diberikan adalah pelayanan yang memenuhi standar umum pelayanan. Hal ini tidaklah salah, namun akibatnya pemerintah tidak bisa secara tanggap dalam memenuhi kebutuhan khusus dari kelompok masyarakat tertentu yang berkebutuhan khusus, dalam hal ini termasuk penyandang disabilitas.¹⁶ Dalam birokrasi seperti ini, sistem pelayanan publik dirancang untuk memberikan pelayanan sesuai dengan

¹⁵ Tjokowinoto, Moeljarto, Birokrasi Dalam Polemik, (Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2001)

¹⁶ Dwiyanto, Agus (2012). Manajemen Pelayanan Publik. Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

standar tanpa membedakan pengguna layanan publik. Birokrasi dengan model seperti ini tentu saja bagus namun terdapat kekurangan dari segi penyedia layanan publik yang kurang tanggap terhadap keberagaman masyarakat pengguna layanan publik dan tidak memperhatikan apakah pengguna layanan membutuhkan pelayanan khusus atau tidak. Oleh karena itu diperlukan urgensi bagi birokrasi untuk melakukan perubahan dan inovasi untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat terutama yang membutuhkan pelayanan khusus seperti penyandang disabilitas.

Dewasa ini, sistem dan manajemen pelayanan publik mengalami perkembangan. Guna mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah serta akuntabel bagi seluruh masyarakat, pemerintah berinovasi dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.



Gambar 1. 1

Mal Pelayanan Publik Yang Telah Diresmikan di Indonesia



sumber : <https://www.menpan.go.id/site>

Mal pelayanan publik atau yang selanjutnya disebut dengan MPP menurut pasal 1 Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, mal pelayanan publik adalah tempat diselenggarakannya kegiatan atau aktivitas pelayanan umum yang terdiri dari pelayanan barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi. Mal pelayanan publik merupakan inovasi dan perluasan fungsi pelayanan terpadu pemerintah pusat maupun daerah, didalamnya juga terdapat pelayanan dari Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.¹⁷

Tujuan didirikannya MPP adalah untuk memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat, terjangkau dan aman bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Tujuan lain diselenggarakannya MPP adalah untuk membantu meningkatkan daya saing global dan memberikan jalan yang lebih mudah untuk membuka usaha di Indonesia. Berdasarkan peta sebaran MPP pada gambar, satu-satunya MPP di Provinsi Riau hanya terdapat di Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru adalah ibu kota Provinsi Riau yang memiliki jumlah penduduk 954.373 jiwa¹⁸, dengan jumlah penduduk penyandang disabilitas sebesar 601 jiwa¹⁹. Jika dipersentasekan, 0,063% masyarakat Kota Pekanbaru merupakan penyandang disabilitas.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru jumlah angka penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru saat ini masih bisa bertambah karena ada sejumlah penyandang disabilitas yang belum terdata oleh

¹⁷ Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik

¹⁸ Data statistik BPS Kota Pekanbaru tahun 2020

¹⁹ Data olahan Dinas Sosial Kota Pekanbaru tahun 2019

Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Hingga saat ini Dinas Sosial Kota Pekanbaru masih terus melakukan pendataan dan verifikasi terhadap data penyandang disabilitas Kota Pekanbaru. Berikut data jumlah penyandang disabilitas menurut ragam disabilitas berdasarkan hasil olahan Dinas Sosial Kota Pekanbaru.



Tabel 1. 1
Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Jenis Kecacatan Tahun 2019

Count Of Ragam Disabilitas	Ragam Disabilitas																	
	Kecamatan	Autis	Autis, Lambat Belajar	Daksa	Daksa, Grahita	Daksa, Rungu	Daksa, Total Blind	Daksa, Wicara	Daksa, Wicara, Grahita	Down Syn Drome	Ganda/ Multi	Grahita	Mental (Gangguan Jiwa)	Rungu	Rungu, Wicara	Total Blind	Total Blind, Grahita	Wicara
Bukit Raya	1		12	5			2		2		4		8		11		1	46
Limapuluh	6		8	3					1		11	2	1	13	7		1	53
Marpoyan Damai	7		19	7					2		12	6	19	4	14		2	92
Payung Sekaki			7	1				3					5		2			18
Pekanbaru Kota			3										6		6	1		16
Rumbai			8		1								8					17
Rumbai Pesisir			4				1			1		1	6	1	3			17
Sail	1		6	1					1		1		8		4			22
Senapelan	1		20	5				1	1	4	7	2	5	3	4			53
Sukajadi			8	1						12		1	4		3			29
Tampan	4	1	33	3			2	1			16	14	21	8	20		1	114
Tenayan Raya	6		47	6		1	1	1			12	8	15	6	9		2	114
Grand Total	26	1	175	32	1	1	6	6	7	17	63	34	106	35	83	1	7	601

Sumber : Data Olahan Dinas Sosial 2019

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang selanjutnya disebut dengan MPP Kota Pekanbaru dibentuk di bawah koordinasi DPMPTSP Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pelaporan dan Informasi Layanan DPMPTSP Kota Pekanbaru menyebutkan bahwa MPP merupakan suatu bentuk transformasi penyelenggaraan pelayanan publik yang ditugaskan kepada instansi yang menaungi pelayanan satu pintu dalam hal ini DPMPTSP Kota Pekanbaru.



Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Menjadi Contoh Bagi Daerah Lain



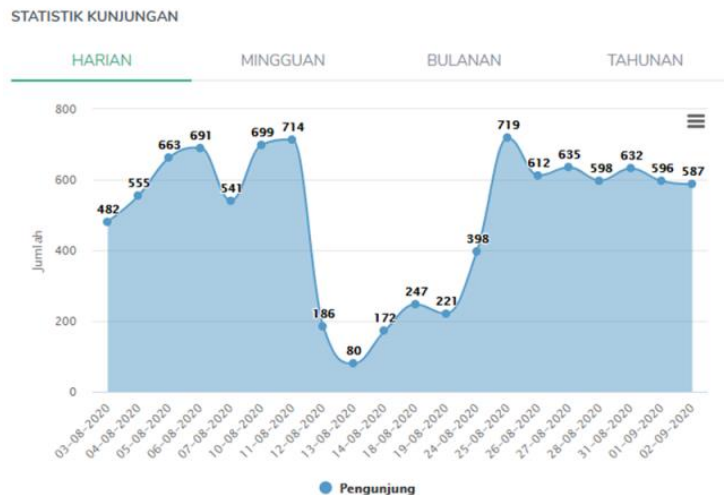
Sumber : Ekspose Narasumber DPMPTSP Kota Pekanbaru 2020

MPP Kota Pekanbaru menyediakan 191 layanan dari 29 Instansi yang ada di Kota Pekanbaru dengan total kunjungan pada tahun 2019 dan 2020 adalah sebanyak 229.493 kunjungan.²⁰ Dengan angka tersebut dapat tergambar betapa masyarakat Kota Pekanbaru sangat antusias dalam menggunakan fasilitas dan pelayanan MPP Kota Pekanbaru. Berikut merupakan rincian rata-rata kunjungan

²⁰ Data Statistik Kunjungan Tahunan MPP Kota Pekanbaru

masyarakat pekanbaru ke Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.

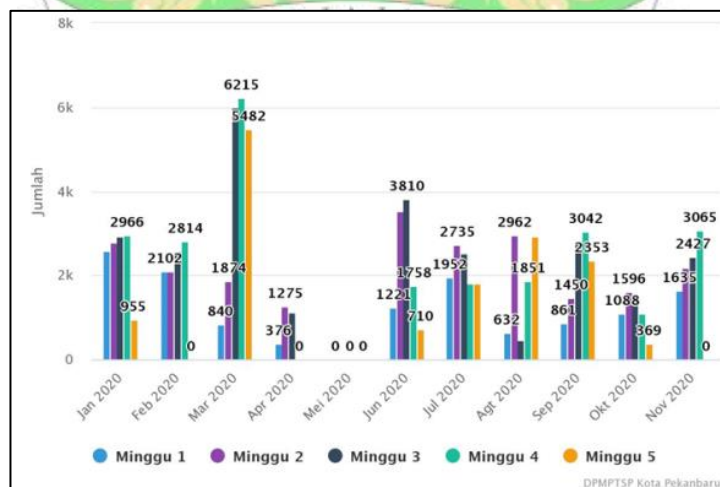
Gambar 1.3
Data Statistik Kunjungan Harian MPP Kota Pekanbaru



Sumber : <https://mpp.pekanbaru.go.id/statistik/>

Data statistik kunjungan harian MPP Kota Pekanbaru mencapai ratusan orang. Data tersebut dapat dilihat di *website* MPP Kota Pekanbaru.

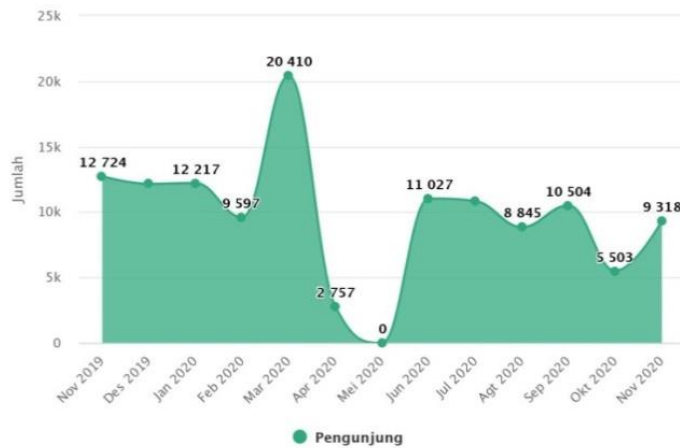
Gambar 1.4
Data Statistik Kunjungan Mingguan MPP Kota Pekanbaru



Sumber : <https://mpp.pekanbaru.go.id/statistik/>

Data statistik kunjungan mingguan MPP Kota Pekanbaru mencapai ribuan orang setiap minggunya. Data tersebut dapat dilihat di *website* MPP Kota Pekanbaru.

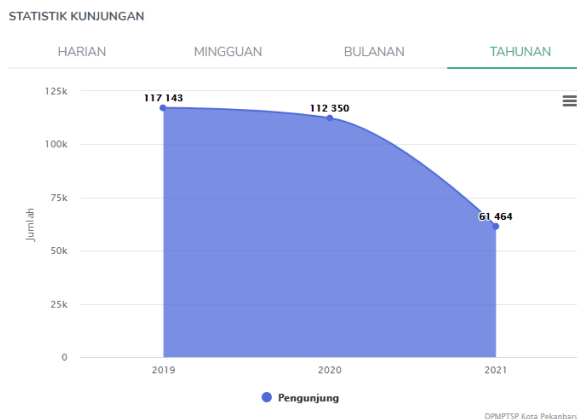
Gambar 1.5
Data Statistik Kunjungan Bulanan MPP Kota Pekanbaru



Sumber : <https://mpp.pekanbaru.go.id/statistik/>

Data statistik kunjungan bulanan MPP Kota Pekanbaru tertinggi mencapai 20.410 kunjungan pada bulan Maret 2020. Data tersebut dapat dilihat di *website* MPP Kota Pekanbaru.

Gambar 1.6
Data Statistik Kunjungan Tahunan MPP Kota Pekanbaru



Sumber : <https://mpp.pekanbaru.go.id/statistik/>

Data statistik kunjungan tahunan MPP Kota Pekanbaru tertinggi mencapai ratusan ribu pengunjung seperti yang terlihat pada tabel. Data tersebut dapat dilihat di *website* MPP Kota Pekanbaru. Data kunjungan MPP Kota Pekanbaru per tahunnya dapat dilihat mencapai lebih dari 100 ribu kunjungan dan data tersebut akan terus meningkat setiap harinya.

Berdasarkan PP Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas, penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sekurang-kurangnya pelayanan publik yang disediakan sudah menggunakan teknologi yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas. Teknologi yang mudah diakses penyandang disabilitas ditandai dengan kelengkapan perangkat audio, tanda taktual, huruf *braille*, dan informasi dalam bentuk visual/isyarat visual. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan informasi dan juga sumber daya manusia yang profesional dalam menyelenggarakan pelayanan khusus serta dapat membantu penyandang disabilitas dalam pelayanan publik. Sumber daya manusia yang melayani penyandang disabilitas wajib mendapatkan pendidikan dan pelatihan khusus terkait pelayanan publik bagi penyandang disabilitas secara berkala.

Penyandang disabilitas yang datang untuk melakukan pelayanan diberikan SOP khusus, dan langsung menjadi prioritas untuk dilayani oleh *staff* MPP Kota Pekanbaru. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas dari awal tiba hingga pelayanan selesai adalah sebagai berikut:

1. Penyandang disabilitas disediakan parkir khusus penyandang disabilitas, dan jaraknya dekat dengan pintu utama MPP Kota Pekanbaru.
2. Penyandang disabilitas menuju pintu utama MPP Kota Pekanbaru disambut oleh petugas yang berjaga pada pintu utama, terdapat jalur khusus kursi roda dan juga tangga yang ramah disabilitas.
3. MPP Kota Pekanbaru menyediakan kursi roda dan juga kruk (tongkat) di beranda pintu utama. Kursi roda dan juga kruk boleh dipakai penyandang disabilitas yang membutuhkan selama melakukan pelayanan di lingkungan MPP Kota Pekanbaru.
4. Petugas mengarahkan ke tempat pelayanan yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas.
5. Penyandang disabilitas yang melakukan pelayanan langsung menjadi prioritas untuk dilayani terlebih dahulu tanpa mengikuti antrean.
6. Setelah selesai melakukan pelayanan, penyandang disabilitas dibantu kembali oleh petugas pelayanan.²¹

SOP di atas berbeda dengan SOP yang bagi pengunjung MPP Kota Pekanbaru yang bukan penyandang disabilitas/berkebutuhan khusus. Pengunjung MPP yang bukan penyandang disabilitas/berkebutuhan khusus melakukan pelayanan seperti biasa. Saat datang, pengunjung mengambil nomor antrian pada mesin antre. Setelah itu, pengguna layanan dapat duduk di kursi tunggu yang sudah disediakan dan menunggu gilirannya. Biasanya dalam pelayanan publik, pada saat menunggu antrian merupakan proses yang cukup memakan waktu dan

²¹ Wawancara narasumber Kepala Seksi Pengaduan dan Info Layanan DPMPSTSP Kota Pekanbaru oleh peneliti, 2021

menghabiskan energi. Maka dari itu, bagi penyandang disabilitas diprioritaskan untuk langsung dilayani tidak perlu mengantri.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Kasi Pengaduan dan Informasi Layanan DPMPTSP Kota Pekanbaru, fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang disediakan oleh MPP Kota Pekanbaru sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Fasilitas Penyandang Disabilitas Di MPP Kota Pekanbaru

No	Fasilitas Penyandang Disabilitas	Jumlah Tersedia
1	Parkir khusus penyandang disabilitas	1
2	Tangga landai dan pegangan rambatan	
3	Jalur kursi roda	
4	Kursi roda	2
5	Tongkat/Kruk	2 Pasang
6	Toilet khusus penyandang disabilitas	2
7	<i>Guiding block</i> di trotoar sebagai aksesibilitas menuju gedung MPP Kota Pekanbaru	
8	Loket khusus penyandang disabilitas	1

Sumber : Olahan Peneliti, 2021

Selain mewawancarai Kasi Pengaduan dan Informasi Layanan DPMPTSP Kota Pekanbaru, peneliti juga mengobservasi bangunan MPP Kota Pekanbaru dan menemukan fasilitas penyandang disabilitas seperti pada gambar-gambar berikut:

Gambar 1. 7

Fasilitas Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Mpp Kota Pekanbaru



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2020

Foto di atas merupakan fasilitas kursi roda dan kruk/tongkat yang disediakan oleh MPP Kota Pekanbaru. Kursi roda dan tongkat diletakkan di beranda gedung MPP Kota Pekanbaru guna memberikan akses yang mudah kepada penyandang disabilitas yang ingin menggunakannya.

Gambar 1. 8

Fasilitas Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Mpp Kota Pekanbaru



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2020

Gambar di atas menunjukkan pegangan rambatan dan tangga landai untuk memudahkan penyandang disabilitas pengguna kursi roda dalam mengakses gedung MPP Kota Pekanbaru.

Gambar 1. 9

Fasilitas Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Mpp Kota Pekanbaru

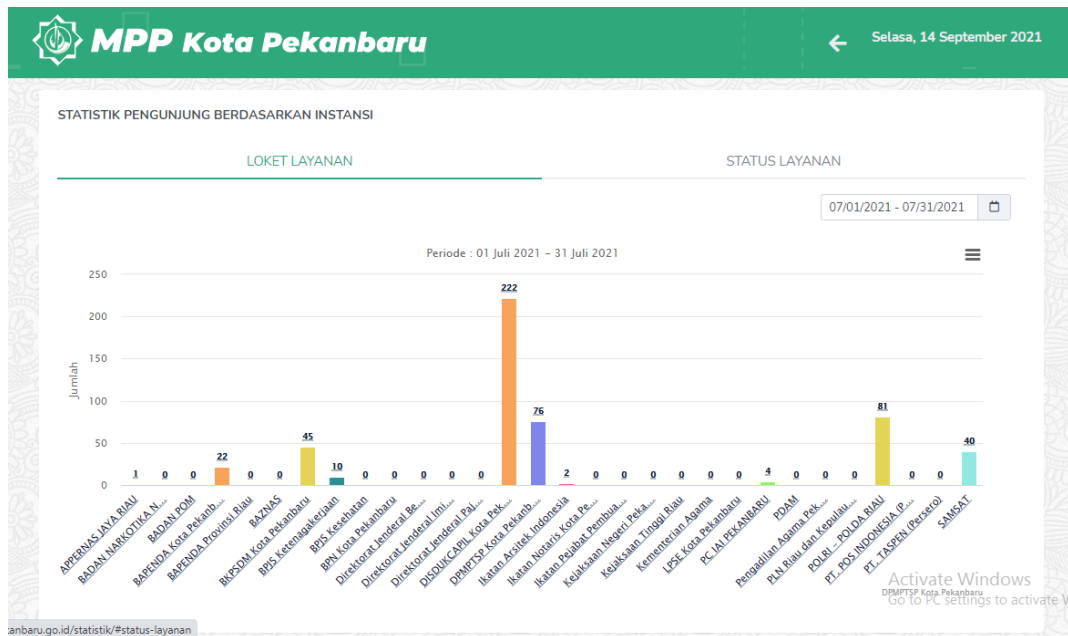


Sumber : Dokumentasi Peneliti 2020

Gambar di atas merupakan jalur khusus kursi roda yang ditandai dengan simbol penyandang disabilitas. Terletak sepanjang jalan dari beranda hingga kedalam gedung MPP Kota Pekanbaru. Penyediaan fasilitas di atas menunjukkan MPP Kota Pekanbaru telah responsif dalam menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas.

Pelayanan yang paling banyak dikunjungi oleh penyandang disabilitas adalah pelayanan pada gerai Disdukcapil Kota Pekanbaru. Berikut merupakan statistik kunjungan gerai Disdukcapil Kota Pekanbaru pada *website* Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Gambar 1. 10
Data Statistik Kunjungan Gerai Disdukcapil Mal Pelayanan Publik Kota
Pekanbaru



Sumber : <https://mpp.pekanbaru.go.id/statistik/>

Berdasarkan gambar statistik di atas, gerai disdukcapil Kota Pekanbaru mendapatkan kunjungan paling banyak dibandingkan dengan gerai lain yang ada di MPP Kota Pekanbaru. Sementara itu, pengunjung penyandang disabilitas juga berbanding lurus menunjukkan gerai disdukcapil yang paling banyak dikunjungi penyandang disabilitas. Berikut ini adalah tabel kunjungan penyandang disabilitas ke MPP Kota Pekanbaru periode Juli 2021.

Tabel 1. 3
Jumlah Kunjungan Penyandang Disabilitas di MPP Kota Pekanbaru

No.	Nama Instansi	Jumlah Pengunjung	Jumlah Pengunjung Disabilitas
1.	DPMPTSP Kota Pekanbaru	76	7
2.	Ikatan Notaris Kota Pekanbaru	0	0
3.	Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah	0	0
4.	BPN Kota Pekanbaru	0	0
5.	Direktorat Jenderal Pajak	0	0
6.	BPJS Ketenagakerjaan	0	0
7.	BPJS Kesehatan	0	0
8.	Kejaksaan Negeri Pekanbaru	0	0
9.	BAPENDA Kota Pekanbaru	22	0
10.	Kementerian Agama	0	0
11.	BKPSDM Kota Pekanbaru	45	0
12.	PT. TASPEN (Persero)	0	0
13.	Kejaksaan Tinggi Riau	0	0
14.	SAMSAT	40	3
15.	PDAM	0	0
16.	PT. POS INDONESIA (Persero)	0	0
17.	LPSE Kota Pekanbaru	0	0
18.	Ikatan Arsitek Indonesia	2	0
19.	POLRI - POLDA RIAU	81	5
20.	DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru	222	34
21.	Direktorat Jenderal Imigrasi Kelas I Pekanbaru	0	0
22.	BAPENDA Provinsi Riau	0	0
23.	Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	0	0
24.	PLN Riau dan Kepulauan Riau	0	0
25.	BADAN POM	0	0
26.	PC IAI PEKANBARU	4	0
27.	BAZNAS	0	0
28.	APPERNAS JAYA RIAU	1	0
29.	BADAN NARKOTIKA NASIONAL	0	0

Sumber : *Data Olahan DPMPTSP Kota Pekanbaru*

Dapat dilihat dari tabel jumlah kunjungan penyandang disabilitas ke MPP Kota Pekanbaru, disdukcapil merupakan gerai yang paling ramai dikunjungi oleh penyandang disabilitas dibandingkan dengan gerai lainnya. Maka dari itu cakupan penelitian ini hanya penyandang disabilitas yang mengakses layanan pada Disdukcapil di MPP Kota Pekanbaru.

Menurut keterangan Dasuki, selaku Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan Ombudsman Riau, sebelum berdirinya MPP di Kota

Pekanbaru, terdapat beberapa keluhan penyandang disabilitas mengenai pelayanan publik. Salah satu yang terbanyak adalah pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Beberapa laporan dan pengaduan datang mengkritisi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil. Pelayanan publik di Disdukcapil menurut penyandang disabilitas terasa sulit, lambat, dan tidak ramah disabilitas. Lokasi Disdukcapil Kota Pekanbaru juga bukan di pusat Kota Pekanbaru, sehingga akses menuju gedung Disdukcapil Kota Pekanbaru kurang ramah bagi penyandang disabilitas. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, maka disdukcapil memindahkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi bagian dari MPP Kota Pekanbaru dengan harapan hambatan-hambatan masyarakat dalam menggunakan pelayanan dapat diatasi. Maka dari itu peneliti ingin melihat, apakah MPP Kota Pekanbaru mampu menjadi solusi bagi keluhan penyandang disabilitas yang terkendala dalam pengurusan administrasi kependudukan dan aksesibilitas gedung pelayanan publik.

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di MPP Kota Pekanbaru akan membahas pada penyandang disabilitas fisik saja. Karena dari beragam jenis disabilitas, yang memungkinkan untuk mengakses pelayanan secara mandiri adalah penyandang disabilitas fisik seperti tunanetra, tunarungu, tuna wicara, dan tunadaksa. Penyandang disabilitas intelektual dan mental biasanya jarang ditemui secara mandiri. Penelitian ini difokuskan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh MPP Kota Pekanbaru kepada penyandang disabilitas dan diukur menggunakan indikator efisiensi, responsibilitas dan non-partisan menurut A.G Subarsono. Pendapat AG.

Subarsono yang peneliti gunakan dalam tulisan ini dapat dilihat dalam buku Agus Dwiyanto yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Indikator efisiensi dilihat dari dua perspektif, yaitu dari segi penyedia dan pengguna. Aspek efisiensi melihat penyelenggara dan pengguna layanan sama-sama menginginkan pelayanan publik yang cepat, murah, dan hemat energi. Indikator responsivitas melihat kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam menjawab kebutuhan dan keinginan pengguna layanan publik. Sedangkan indikator non-partisan, mengkehendaki proses pelayanan publik yang tidak diskriminatif dan pengguna layanan publik mendapatkan akses dan kesempatan yang sama dalam menerima layanan publik.

MPP Kota Pekanbaru dipilih sebagai lokasi penelitian dengan beberapa alasan. Pertama, MPP Kota Pekanbaru merupakan MPP pertama dan satu-satunya di Provinsi Riau. Kedua, MPP Kota Pekanbaru memiliki ratusan ribu kunjungan per tahun²². Peneliti memilih MPP Kota Pekanbaru menjadi lokasi penelitian karena MPP Kota Pekanbaru merupakan integrasi dari pelayanan yang ada di Pekanbaru, memiliki jumlah kunjungan yang tinggi termasuk penyandang disabilitas dibandingkan dengan tempat pelayanan publik lainnya. Maka dari itu, penulis mencoba menelusuri bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP Kota Pekanbaru.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan, maka rumusan masalah yang dapat diambil dari fenomena tersebut adalah

²² Data Statistik Kunjungan Tahunan MPP Kota Pekanbaru

bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan MPP Kota Pekanbaru bagi penyandang disabilitas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP Kota Pekanbaru, dan juga diharapkan mampu mengangkat urgensi isu kesamaan hak masyarakat penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik di Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan mengenai kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP Kota Pekanbaru.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan mengenai kesamaan hak masyarakat termasuk masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu dan teori yang diperoleh pada waktu kuliah, serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana administrasi publik.
2. Bagi lembaga, hasil penelitian ini akan menambah kepustakaan dalam pemberian akses layanan publik yang baik kepada seluruh masyarakat termasuk penyandang disabilitas.
3. Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk studi berikutnya.