

**STANDARISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG
DISABILITAS DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**ULA ULSYAFA
NIM. 190802026**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ula Ulsyafa

NIM : 190802026

Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Tempat Tanggal Lahir : Stabat, 16 Maret 2001

Alamat : JL. KH Zainal Arifin, Stabat, kecamatan Stabat, kabupaten Langkat.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dan pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 7 september 2023
Yang menyatakan,



ULA ULSYafa
NIM.190802026

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
STANDARISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG
DISABILITAS DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Persyaratannya Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

ULA ULSYAFA
NIM. 190802026

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasahkan oleh :

Pembimbing I

Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
NIDN. 2017117904

Pembimbing II

Mirza Fanzilri, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 199007122020121010



LEMBAR PENGESAHAN SIDANG
STANDARISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG
DISABILITAS DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDA ACEH
SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gear Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/ Tanggal Sidang: Kamis, 14 desember 2023

Di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Cut Zamharira, S.IP., M.A.P.
NIDN. 2017117904

Sekretaris



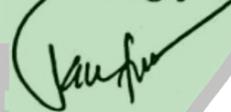
Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si
NIP. 1990070220202121010

Penguji I



Reza Idria, S.H.I., M.A., Ph.D
NIP. 198103162011011003

Penguji II



Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.
NIDN. 2018058903

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Muji Mulia, M.Ag.
NIP. 19740327199903100

ABSTRAK

Pedoman standar pelayanan menjadi acuan utama dalam upaya penyelenggaraan layanan yang berkualitas, efektif, efisien dan teratur serta sebagai komitmen penyelenggara kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh dianggap sebagai salah satu inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan termasuk bagi masyarakat disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan standarisasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh serta upaya yang dilakukan pemerintah Kota Banda Aceh dalam memenuhi standar tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi serta teknik analisis data yang dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, penerapan standarisasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh masih belum sepenuhnya optimal, untuk saat ini Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menyediakan sarana dan pra sarana seperti lift, kursi roda, tempat parkir khusus disabilitas, toilet disabilitas serta ruang tunggu khusus untuk disabilitas. Selain itu, Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sendiri masih belum memiliki pendamping serta penerjemah khusus yang berverifikasi yang mengakibatkan kurang efektifnya proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

Kata kunci: Standarisasi, pelayanan publik, penyandang disabilitas

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"STANDARISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANDA ACEH"**.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Selama melakukan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, arahan, dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah B.SC, MPA. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan juga penasehat akademik yang selalu memberikan masukan dalam menyelesaikan studi.

4. Cut Zamharira, SIP., M.Ap selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan serta waktu bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Mirza Fanzikri, S.sos.I., M.Si. Selaku Pembimbing II yang membimbing dan memberikan arahan juga masukan serta waktu bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama masa penulisan skripsi ini.
7. Kepada informan yang terlibat dalam penelitian ini yang telah memberikan banyak informasi yang sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Bapak Hermanto Usnul Fahmi dan Ibu Arlaini yang selalu memberikan doa, ridho, dukungan materil dan moril serta penyemangat bagi penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada para sahabat penulis, Nia Oktaviani Limbong, Saila Marisa Nurida, Afifudin, Dimas dinata, Ummur Rahmah, Muhammad Riski dan seluruh rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan dukungan dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri yang telah berusaha sebaik mungkin untuk berjuang sejauh ini sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang diberikan, semoga ALLAH SWT memberikan balasan kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar menjadi pembelajaran bersama. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi siapapun yang membacanya



Banda Aceh, 6 September 2023

Penulis,

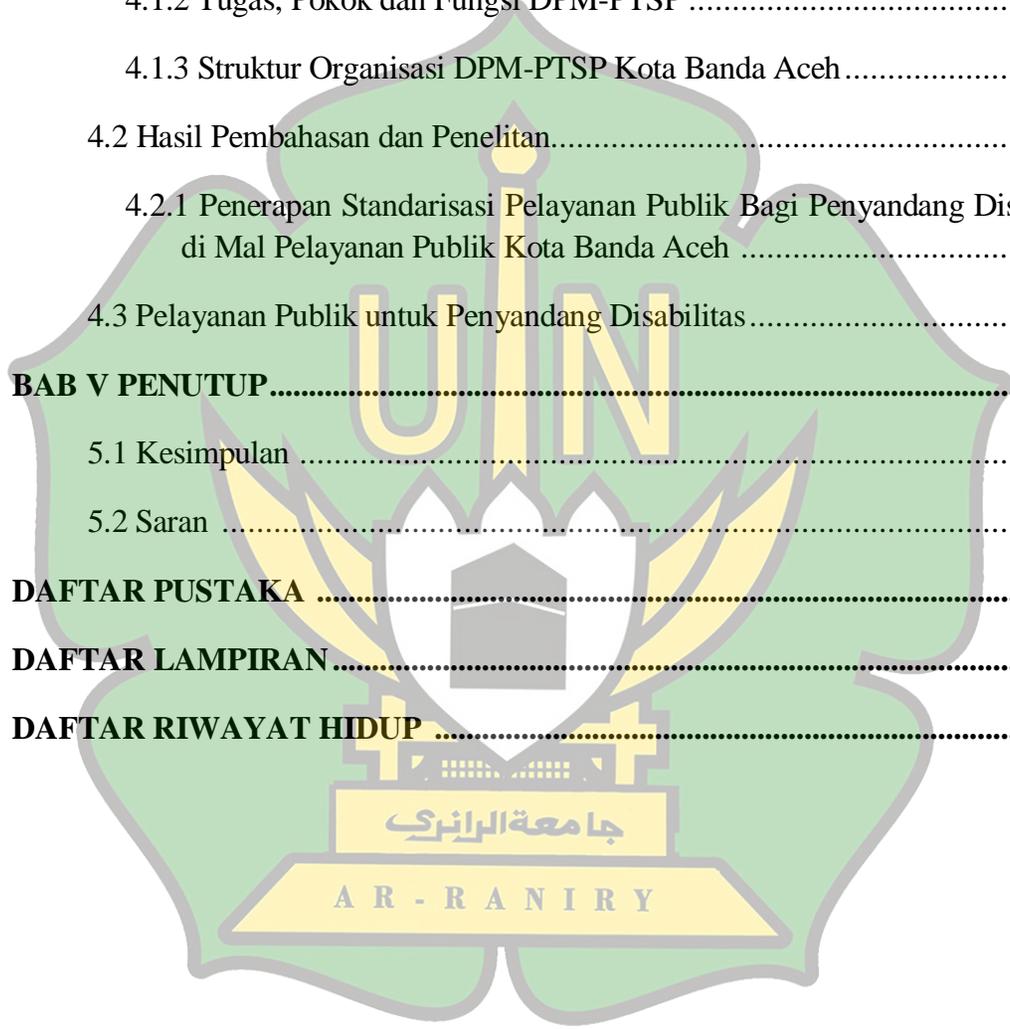
Ula Ulsyafa

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBARAN PENGESAHAN PENGUJI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 kegunaan Penelitian.....	6
1.6 Penjelasan Istilah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9

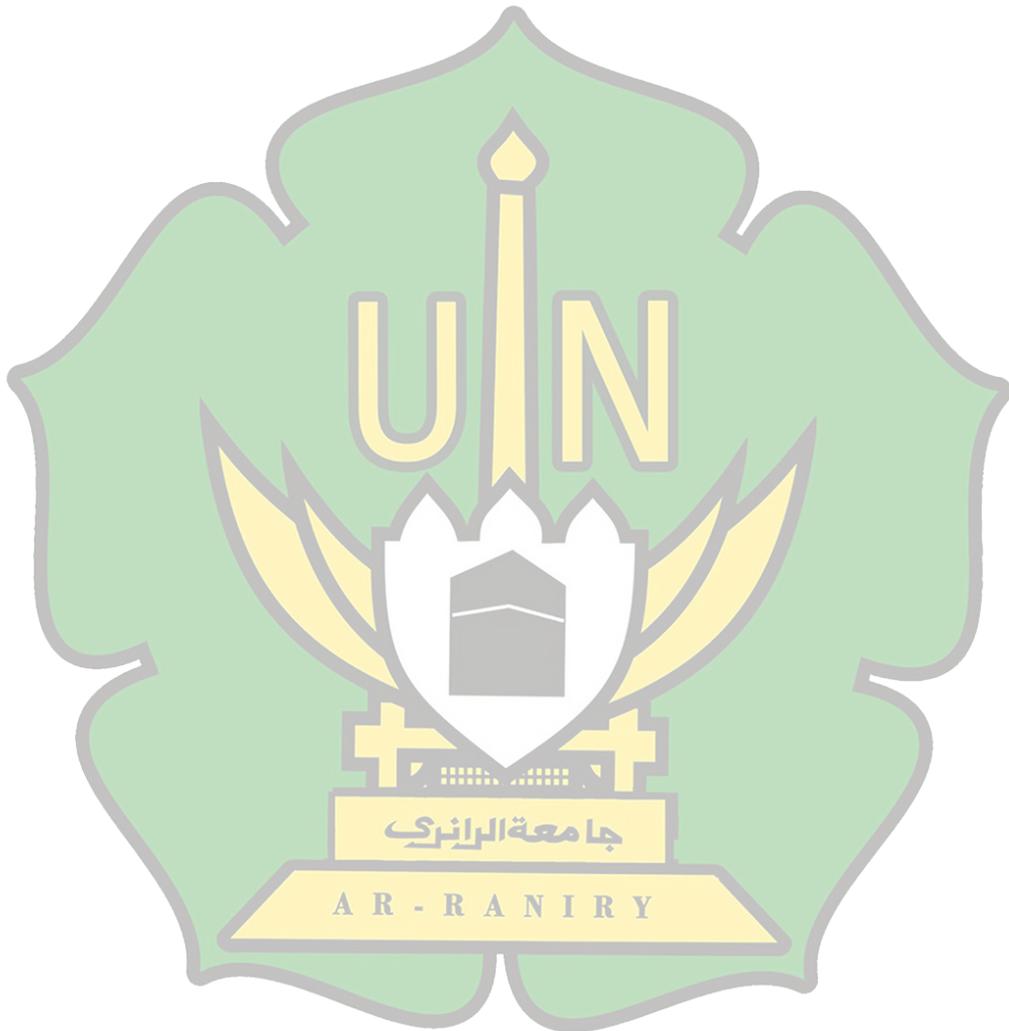
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Teori pelayanan Publik	11
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	11
2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	11
2.2.3 Standarisasi Pelayanan Publik	13
2.3 Penyandang Disabilitas.....	15
2.3.1 Definisi Penyandang Disabilitas	15
2.3.2 Jenis-jenis Penyandang Disabilitas	15
2.3.3 Hak-Hak Penyandang Disabilitas	17
2.4 Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas	18
2.5 Teori Pemerintahan	18
2.5.1 Pemerintahan.....	18
2.5.2 Peran Pemerintah dalam Pelayanan Publik.....	19
2.6 Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	19
2.7 Kerangka Berfikir	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Fokus Penelitian	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	25
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5 Informan Penelitian	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh	31
4.1.1 Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik	32
4.1.2 Tugas, Pokok dan Fungsi DPM-PTSP	33
4.1.3 Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Banda Aceh	34
4.2 Hasil Pembahasan dan Penelitian	35
4.2.1 Penerapan Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh	35
4.3 Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas	50
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR LAMPIRAN	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	73



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator penerapan standarisasi..... 24
Tabel 3.2 Dimensi Pelayanan Publik untuk Penyandang disabilitas..... 25
Tabel 3.3 Informan Penelitian..... 27



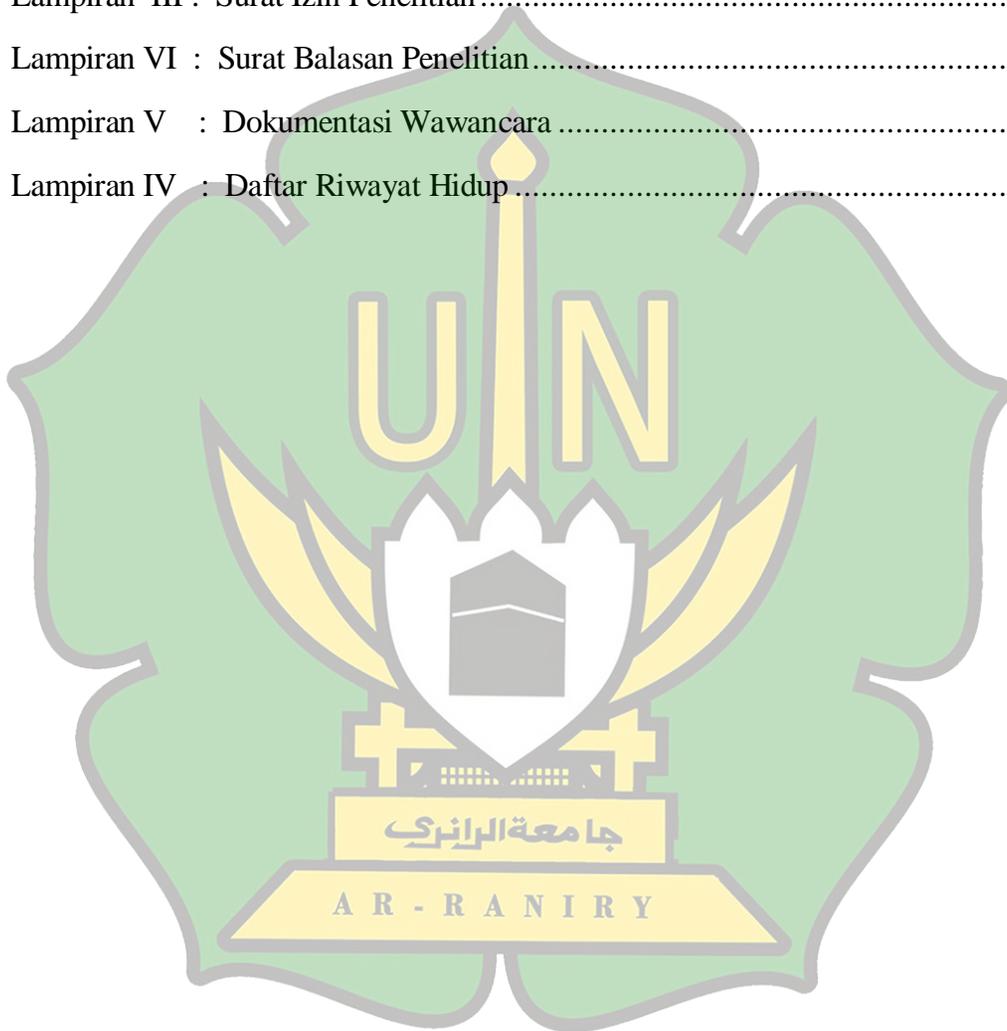
DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh	31
4.2 Struktur Organisasi	34
4.3 Counter layanan	38
4.4 Gambar counter Prioritas	39
4.5 Jam layanan.....	42
4.6 Banner layanan gratis.....	44
4.7 Produk layanan	45
4.8 Ruang tunggu prioritas	47
4.9 Kursi roda.....	47
4.10 Fasilitas lift.....	48
4.11 Jalur khusus disabilitas	48
4.12 Survey kepuasan masyarakat	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Daftar Prosedur Wawancara.....	65
Lampiran II : Surat Keputusan Pembimbing	67
Lampiran III : Surat Izin Penelitian.....	70
Lampiran VI : Surat Balasan Penelitian.....	71
Lampiran V : Dokumentasi Wawancara	72
Lampiran IV : Daftar Riwayat Hidup	73



DAFTAR BAGAN

2.7 Kerangka Berfikir 21



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya aktivitas pelaksanaan standarisasi pelayanan publik sebagai tindakan seseorang atau instansi pemerintah yang memiliki kewenangan untuk itu sehingga mampu melaksanakan tindakan secara efektif agar semua orang dapat terlayani secara baik. Oleh karena itu maka sebagaimana Hardianto menyebutkan bahwa “Setiap masyarakat memiliki hak, peluang dan kedudukan yang sama dimata hukum. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi hak, kewajiban dan kedudukan warga negara adalah memberikan pelayanan publik yang terbaik”.¹

Untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik diperlukan pengelolaan pelayanan publik secara terpadu dan integritas. Pelayanan publik yang berkualitas seringkali dianggap sebagai pelayanan dengan kualitas prima. Pelayanan prima tersebut mengacu pada pedoman pemberian pelayanan terbaik yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam pedoman pemberian pelayanan dan sebagai tolak ukur penilaian kualitas pelayanan dan janji satuan organisasi dengan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, efisien dan juga berkualitas. Salah satu cara pemerintah memberikan pelayanan publik yang baik adalah melalui inovasi dalam layanan publik. Inovasi di bidang pelayanan publik menekankan pada upaya perbaikan

¹Firda Silvia Pramashela and Hadiyanto Abdul Rachim, ‘Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia’, *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4.2 (2022), 225.

sehingga hasil dari inovasi tersebut mampu menghasilkan perubahan yang signifikan terhadap kualitas layanan yang juga dapat dijangkau oleh masyarakat.²

Mal Pelayanan publik merupakan salah satu inovasi yang di perkenalkan oleh pemerintah, konsep dari Mal Pelayanan Publik adalah mengintegrasikan semua jenis layanan dalam satu gedung. Dalam Mal Pelayanan Publik terdapat aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik baik itu barang, jasa ataupun pelayanan administrasi lainnya yang disediakan oleh pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dan pelayanan-pelayanan tersebut berada dalam satu lokasi atau di satu atap.³

Dasar hukum Mal Pelayanan Publik adalah peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi atau biasa yang disingkat PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, tertulis bahwa Mal Pelayanan Publik diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.⁴

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk

²) Safira Aulia Salma and Ertien Rining Nawangsari, ‘Kualitas Pelayanan Publik Pada mal pelayanan Publik qualityof Public Serviceat Public Service Mall’, *Jurnal Kebijakan Publik*, 13.2 (2022), 170–78.

³)Ukrimatul Umam and Adianto Adianto, ‘Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik’, *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4.1 (2020), 160–65.

⁴) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, Nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

menyediakan barang, jasa dan administrasi yang diberikan kepada seluruh warga negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”⁵. Mal Pelayanan publik merupakan suatu inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi setiap orang yang memerlukan proses pelayanan publik termasuk juga dengan penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas tergolong rentan, mereka merupakan kelompok yang sering mengalami diskriminasi dan tidak dihormati hak-haknya, hal ini dikarenakan penyandang disabilitas sering dianggap sebagai orang cacat. Hal ini juga terjadi pada pelayanan publik seperti di perkantoran yang notabene merupakan tempat berlangsungnya proses pelayanan publik seperti pengurusan KTP, Kartu Keluarga (KK) dan pelayanan lainnya yang tidak terdapat fasilitas penunjang bagi penyandang disabilitas. Karena “Penyandang disabilitas mempunyai hak, kedudukan dan kewajiban yang sama dengan orang non-disabilitas, maka sebagai warga negara Indonesia, penyandang disabilitas diberikan perlakuan khusus yang melindungi mereka dengan maksud sebagai upaya perlindungan dari kerentanan dan berbagai tindakan diskriminasi terutama perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia.”⁶

Penyandang disabilitas pada umumnya masih memiliki stigma yang negatif di beberapa kalangan masyarakat, ketidaksetaraan dalam pemenuhan hak layaknya masyarakat umum menjadi hal yang sangat mendominasi. Salah satu haknya yaitu hak

⁵) Undang-undang nomor 25 tahun 2009.

⁶) Ndaumanu Frich, ‘Penyandang Disabilitas Mental’, *Jurnal HAM*, 11.1 (2020), 131.

untuk mendapatkan pelayanan publik, sebagaimana yang tertera dalam undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas menyebutkan sebagai berikut:

“Penyandang disabilitas mempunyai hak pelayanan publik yang meliputi hak untuk memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, tanpa diskriminasi, pendampingan serta penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya seperti layaknya masyarakat lainnya. Oleh karena itu, Pemerintah diharapkan mampu memberikan perhatian yang cukup terhadap penyandang disabilitas termasuk dalam hal akses pelayanan umum”⁷

Penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada mal pelayanan publik pasar Aceh di Kota Banda Aceh, berdasarkan hasil observasi dan penelusuran fisik yang dilakukan dari berbagai media sosial di Kota Banda Aceh, terdapat 449 orang penyandang disabilitas yang berhasil diverifikasi oleh Dinas sosial dan Tenaga Kerja Kota Banda Aceh.⁸

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 18 desember 2022 di MPP pasar Aceh di Kota Banda Aceh, Mal Pelayanan Publik di Pasar Aceh memiliki beberapa fasilitas yang menunjang untuk penyandang disabilitas seperti; lift, toilet untuk disabilitas serta kursi roda. Namun, Dalam perkembangan dunia usaha terutama perizinan dan pengurusan administrasi maka diperlukan fasilitas pendampingan serta penerjemah khususnya untuk tuna rungu dan tuna wicara, dan

⁷) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Hak Pelayanan Publik Untuk Penyandang Disabilitas.

⁸) Nilda Mutia and Yanis Rinaldi, ‘Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Banda Aceh’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1.1 (2017), 55–66.

untuk saat ini Mal Pelayanan Publik pasar Aceh di Kota Banda Aceh masih menggunakan sistem tulis tangan untuk berkomunikasi dengan tuna wicara yang ingin melakukan proses pelayanan publik.⁹

Pengimplementasian yang tidak sesuai dengan perundang-undangan mengakibatkan kurang efektifnya proses pelayanan publik di MPP pasar Aceh di Kota Banda Aceh. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dimana penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan publik dengan fasilitas dan perlakuan yang optimal yang meliputi pendampingan, penerjemah, penyediaan sarana serta sistem informasi. Akibat dari keterbatasan tersebut, penyandang disabilitas mungkin mengalami kesulitan untuk sepenuhnya terlibat dalam interaksi di lingkungan masyarakat.

Pernyataan Undang-Undang diatas seharusnya menjadi acuan bagi MPP pasar Aceh di Kota Banda Aceh untuk menciptakan fasilitas yang sesuai dengan arahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang membahas tentang hak bagi penyandang disabilitas.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang sebagaimana tersebut diatas maka identifikasi masalah sebagai berikut:

⁹⁾ Berdasarkan hasil wawancara awal Peneliti pada tanggal 18 -12 – 2022 di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

1. Terdapat penyandang disabilitas yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi di Mal Pelayanan Publik
2. Belum adanya fasilitas bagi penyandang disabilitas

1.3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat ke permukaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP pasar Aceh Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana upaya pemerintah Kota Banda Aceh dalam memenuhi standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP pasar Aceh di Kota Banda Aceh?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik pasar Aceh di Kota Banda Aceh.
2. Untuk menganalisis bagaimana upaya pemerintah Kota Banda Aceh dalam Memenuhi standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP pasar Aceh di Kota Banda Aceh.

1.5. Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini:

1. Kegunaan teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menambah literatur dan sumber informasi khususnya di lingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam negeri Ar-raniry, terkait dengan Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

2. Secara akademik, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan kajian teori yang mendalam terkait dengan standarisasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik pasar Aceh di Kota Banda Aceh untuk penyandang disabilitas.
3. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan yang bermanfaat untuk Mal Pelayanan Publik pasar Aceh di Kota Banda Aceh.

1.6. Penjelasan Istilah

Di dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah yang bermakna, yaitu :

1. Standarisasi, yaitu tolak ukur terhadap suatu objek dengan mendefinisikan spesifikasi dan karakteristik tertentu. Standarisasi juga akan menjamin keseragaman, kemampuan berinteraksi dan kualitas produk atau layanan yang dapat diandalkan . Standarisasi memainkan peran penting di berbagai industri untuk memastikan konsistensi, keamanan dan kualitas yang diakui secara global.
2. Pelayanan publik, Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang di tentukan oleh perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh unit pelayanan publik yang disediakan.

3. Penyandang disabilitas, penyandang disabilitas adalah orang-orang yang mengalami keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik yang berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Seringkali Mereka seringkali mereka mengalami kendala dalam berinteraksi dengan lingkungan dan masyarakat, sehingga menghambat partisipasi mereka dalam kehidupan sehari-hari, padahal seharusnya mereka mempunyai hak yang sama dengan individu lainnya.
4. Mal Pelayanan Publik, adalah tempat menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang memperluas fungsi pelayanan umum, pusat dan juga daerah serta usaha/badan usaha swasta/ sektor industry dalam rangka penyediaan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan juga nyaman.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Banda Aceh (Nilda Mutia, Yanis Rinaldi (2017),) Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Banda Aceh dan bagaimana hambatan yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Banda Aceh serta upaya apa saja yang dilakukan pemerintah Kota Banda Aceh dan apa upaya yang dilakukan pemerintah Kota Banda Aceh untuk mengatasi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Data penelitian ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan, observasi dan penelitian lapangan. Metode penelitian menggunakan penetapan sampel yang dilakukan secara “*purposive sampling*” yaitu dari keseluruhan populasi diambil beberapa responden dan informan yang diperkirakan dapat mewakili keseluruhan populasi. Sementara itu, pada penelitian Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh memiliki tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis bagaimana penerapan standarisasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh serta upaya pemerintah Kota Banda Aceh dalam memenuhi standarisasi pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Standarisasi Mal Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh masih belum sepenuhnya optimal yang

ditunjukkan dengan sarana dan pra sarana yang kurang memadai seperti tidak adanya penerjemah untuk penyandang disabilitas tuna wicara.

2. Inovasi pelayanan publik di Kota Banda Aceh, (Nurvida Amalia (2021),) Pada penelitian ini, membahas tentang inovasi yang harus diterapkan agar pemerintah yang ada di setiap instansi di MPP Kota Banda Aceh dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan publik untuk seluruh warga negaranya. Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder yang mana datanya didapatkan langsung dari peneliti.
3. Kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal pelayanan publik di kota Pekanbaru, (Sintya Trifira, Roni Ekha Putera, Yoserizal (2022),) Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Mal pelayanan Publik di kota Pekanbaru dapat menjadi salah satu solusi permasalahan akses pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru? Masih terdapat kekurangan terhadap penelitian yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Publik bagi penyandang disabilitas di kota Pekanbaru sudah memenuhi kriteria yang ditentukan.

2.2 Teori Pelayanan Publik

2.2.1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan dengan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh aparatur publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan dalam menjalankan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik dijadikan sebagai penggerak utama yang dianggap penting oleh seluruh pemangku kepentingan dalam unsur *good governance*.¹⁰

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup kegiatan administrasi lembaga birokrasi publik yang langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh masyarakat yang dilayani. Dengan demikian pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pokok dan tugas pemerintah sendiri untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar warga negara. Oleh karena itu, manusia tidak lagi terikat ataupun ketergantungan terhadap institusi pemerintah..¹¹

2.2.2 Jenis- jenis pelayanan publik

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yaitu :

¹⁰⁾ Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, 'Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik', *Jurnal Media Administrasi*, 7.1 (2022), 78–90.

¹¹⁾ Maulidiah, Sri, S.Sos, M.Si, "Pelayanan Publik Pelayanan terpadu Administrasi Kecamatan", Bandung, CV Indra Prahasa, (2014)

Pelayanan administratif, pelayanan administratif adalah bentuk layanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang meliputi proses pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan aktivitas administratif lainnya yang pada akhirnya menghasilkan produk berupa dokumen seperti sertifikat, surat izin, rekomendasi dan sejenisnya.

Pelayanan barang, merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau perubahan fisik barang, termasuk pendistribusi dan penyerahannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem . kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir yang berbentuk fisik contohnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

Pelayanan jasa merujuk pada layanan yang disediakan oleh unit pelayanan yang meliputi fasilitas, infrastruktur dan pendukungnya. Produk akhirnya berupa jasa yang memberikan manfaat langsung bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, contohnya termasuk layanan perbankan, layanan pos dan layanan pemadam kebakaran.¹²

Fasilitas pelayanan publik untuk penyandang disabilitas seperti angkutan umum dan gedung pemerintah maupun non pemerintah, harus dapat diakses oleh penyandang disabilitas untuk memenuhi kebutuhannya. Akses

¹²⁾ Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, 'KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)', *Dedikasi*, 22.2 (2021), 105 <<https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>>.

infrastruktur pada tempat umum harus memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat, termasuk juga dengan kebutuhan kelompok lain (terutama penyandang disabilitas). Pada dasarnya, akses infrastruktur bagi kelompok disabilitas harus menjadi prioritas utama untuk mendukung lingkungan yang inklusif.¹³

2.2.3. Standarisasi pelayanan publik

Selain jenis-jenis pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik tentunya tidak lepas dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar-standar tersebut kemudian dijadikan pedoman sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan kemudian biasa dijadikan landasan untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga pelaksanaannya semakin berkualitas, mudah, cepat terjangkau dan terukur. Terdapat beberapa komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik yaitu:

1. Persyaratan, faktor utama yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan persyaratan adalah efektifitas dan efisiensi, artinya indikator ini tidak menimbulkan kesulitan bagi pengguna layanan namun juga sesuai dengan landasan hukum yang ada.

¹³ Syifa Salsabila and Nurliana Cipta Apsari, 'Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah Dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas', *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2.2 (2021), 180.

2. Sistem mekanisme dan prosedur, merupakan serangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan akurat dalam bentuk grafik yang menggambarkan tata cara untuk penerimaan pelayanan. Selain itu, bagan alur yang dibuat harus jelas, sederhana, tidak rumit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
3. Jangka waktu layanan, adalah batas waktu untuk memberikan layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu menjadi salah satu hal penting yang perlu diketahui pengguna layanan.
4. Biaya/tarif, untuk mencegah terjadinya pengutipan yang tidak resmi, penyelenggara publik wajib memperlihatkan biaya/tarif yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan publik.
5. Produk layanan, penyelenggara harus mempublikasikan banyak produk layanan yang ada agar pengguna dapat melihat seluruh produk layanan yang disediakan penyelenggara untuk dapat menciptakan dan selalu menjaga kelangsungan pelayanan publik yang berkualitas.
6. Sarana dan Prasarana, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas harus tersedia fasilitas yang memadai. Kondisi ini harus diciptakan agar pengguna merasa nyaman dalam mengakses pelayanannya.
7. Evaluasi kinerja pelaksana, ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang baik salah satunya adalah penilaian dari pengguna pelayanan. Penyedia layanan akan menerima berbagai pilihan peningkatan pelayanan. Salah satu

caranya yaitu dengan menyediakan cara untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan pengguna dalam bentuk kotak penilaian kepuasan .¹⁴

2.3. Penyandang disabilitas

2.3.1. Definisi penyandang disabilitas

Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 pasal 1 ayat 1 telah mendefinisikan penyandang disabilitas sebagai berikut :

“Setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak”¹⁵

2.3.2. Jenis-jenis penyandang disabilitas.

Terdapat ragam penyandang disabilitas yaitu,

- A. **Penyandang disabilitas fisik**, khususnya gangguan fungsi motorik, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegia, akibat stroke, dan orang bertubuh pendek.
- B. **Penyandang disabilitas intelektual**, gangguan fungsi berfikir akibat tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, termasuk lambat belajar, keterbelakangan mental dan *down syndrome*.

¹²⁾Heru dkk Kriswahyu, ‘Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun Dengan Semangat Dedikasi’, *Ombudsman Republik Indonesia*, 2017, 31.

¹³⁾ Undang-undang No 8 tahun 2016, tentang penyandang disabilitas.

- C. **Penyandang disabilitas mental**, adalah terganggunya fungsi pikir, emosi dan perilaku, diantaranya;
- a. Psikososial diantaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas dan gangguan kepribadian
 - b. Disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan berinteraksi sosial diantaranya autisme dan hiperaktif.

- D. **Penyandang disabilitas sensorik**, yaitu penyandang disabilitas pada salah satu panca indera yang di antara lain, tunanetra, tunarungu dan/atau tunawicara.

Dalam penjelasan ayat 2 pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dijelaskan lebih lanjut mengenai definisi dari penyandang disabilitas dan waktu serta sifat yang mendasari pendefinisian ragam penyandang disabilitas di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

Penyandang disabilitas ganda atau multiple Disability, adalah penyandang disabilitas yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas yaitu disabilitas runguwicara dan disabilitas netra-tuli.

Kemudian terdapat juga penyandang disabilitas **dalam jangka waktu yang lama**, adalah jangka waktu paling singkat 6 bulan atau yang bersifat permanen.¹⁶

¹⁴⁾ Dini Widinarsih, 'Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Perkembangan Istilah Dan Definisi', *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 20.2 (2019), 127–42.

2.3.3. Hak – hak penyandang disabilitas

Selain itu, penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik. Sebagaimana yang tertera di dalam undang-undang nomor 11 tahun 2011 tentang pengesahan hak-hak untuk penyandang disabilitas, hak-hak tersebut adalah penyandang disabilitas harus bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang kejam atau merendahkan martabat manusia bebas dari eksploitasi dan juga perlakuan yang semena-mena serta memiliki hak untuk mendapatkan penghormatan terhadap integritas atas mental dan fisik berdasarkan kesetaraan dengan orang lain. Hal ini mencakup hak untuk mendapatkan manfaat dari perlindungan dan layanan sosial dalam rangka kemandirian serta dalam keadaan darurat. Hak-hak ini meliputi: ¹⁷

- a) Hak atas aksesibilitas
- b) Hak untuk hidup
- c) Hak untuk menjamin perlindungan dan keselamatan penyandang disabilitas dan situasi yang beresiko
- d) Hak atas pengakuan yang sama dihadapan hukum
- e) Hak untuk mengakses keadilan
- f) Hak atas kebebasan dan keamanan
- g) Hak untuk bebas dari penyiksaan dan perlakuan atau penghukum lain yang kejam, tidak manusiawi atau merendahkan martabat manusia

¹⁷⁾ Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2011, Tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas

h) Hak atas perlindungan dari eksploitasi, kekerasan dan pelecehan.

2.4. Pelayanan publik bagi penyandang disabilitas

Dalam upaya untuk mewujudkan hak atas kesetaraan dalam segala aspek kehidupan dan melindungi keberadaan penyandang disabilitas, pemerintah telah membuat aketentuan hukum yaitu undang-undang nomor 8 tahun 2016. Penyandang disabilitas yang dimaksud adalah setiap individu yang memiliki keterbatasan baik secara fisik, intelektual, mental maupun sensorik dalam jangka waktu yang lama dan menjadi penghambat dalam berinteraksi dengan orang lain ataupun lingkungannya. Dengan adanya peraturan tersebut, pemerintah harus memprioritaskan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas agar hak-haknya terpenuhi sehingga dapat memperoleh kemudahan yang disediakan penyelenggara pelayanan dan diberikan khusus untuk penyandang disabilitas sebagai bagian dari upaya pencapaian kesamaan dengan masyarakat pada umumnya.

2.5. Teori Pemerintahan

2.5.1 Pemerintahan

Pemerintah dapat dikatakan sebagai penentu berbagai kebijakan yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan masyarakat suatu negara. Tujuan pemerintahan dicapai melalui suatu struktur yang disebut sistem pemerintahan. Pemerintahan adalah rangkaian kegiatan negara yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dan perlindungan kepada seluruh anggota masyarakat, dengan mengatur dan mengerahkan semua sumber daya yang diperlukan serta

meningkatkan hubungan baik dalam lingkungan negara maupun dengan negara lain.

2.5.2. Peran pemerintah dalam pelayanan publik

Salah satu tugas pemerintah adalah mengatur berbagai kegiatan pembangunan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai bagian dari tanggung jawabnya untuk menciptakan kesejahteraan bagi seluruh anggota masyarakat. Terdapat instrument pemerintah yaitu birokrasi yang dapat mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan juga efektif serta berkeadilan, transparan dan juga akuntabel. Untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus professional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Disadari atau tidak, setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa dihindari. Pelayanan birokrasi menyentuh berbagai segi kehidupan masyarakat yang luas dengan cakupan pelayanan yang harus dilaksanakan pemerintah semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik.¹⁸

2.6. Standar pelayanan minimal (SPM)

Pemerintah sekarang ini telah berupaya untuk mengeluarkan kebijakan dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan

¹⁸⁾ Suprianto, Fungsi pemerintah dalam pelayanan publik, jurusan ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas Riau, vol1, No, 2.

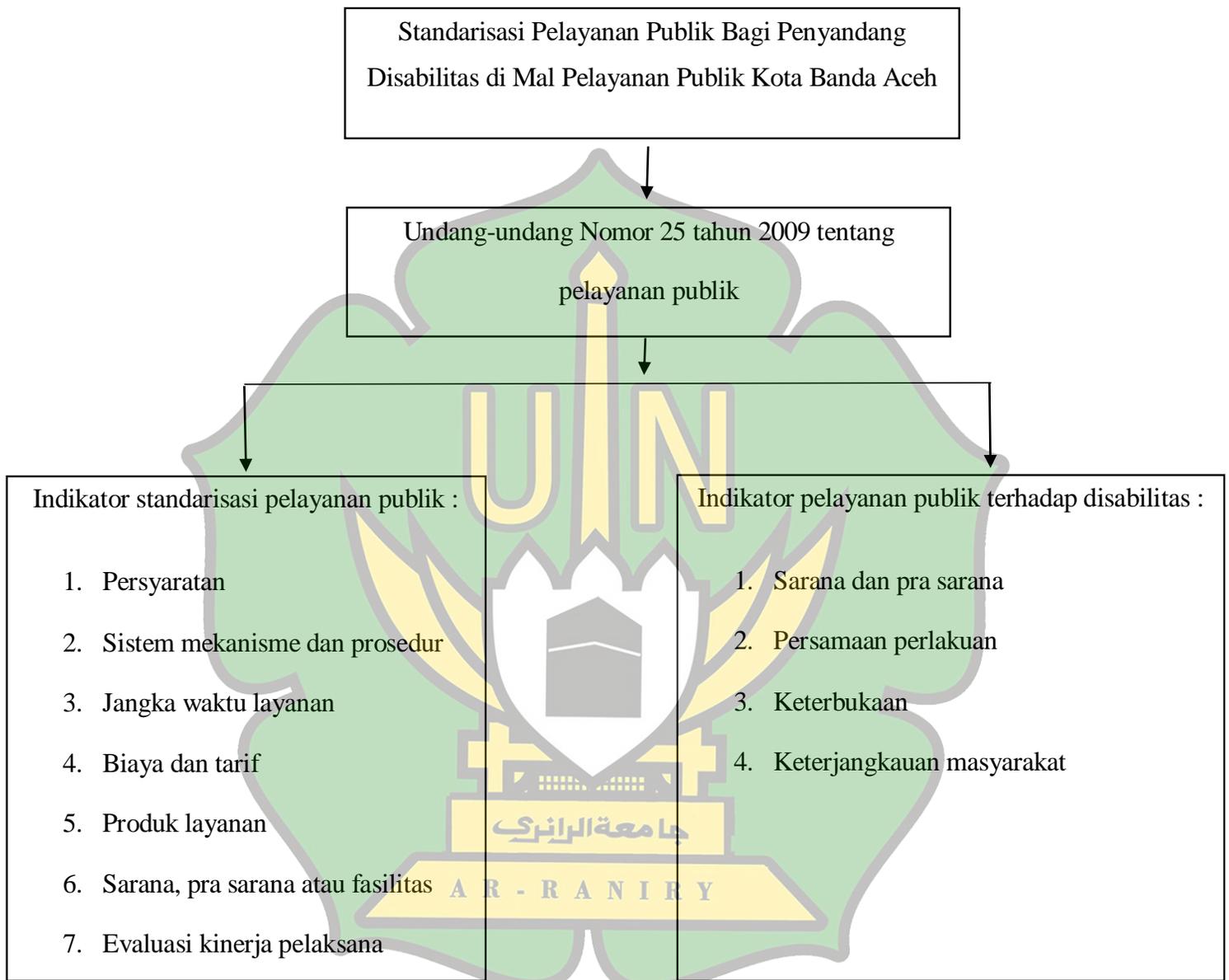
prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 Tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal merupakan salah usaha yang dihadirkan oleh pemerintah untuk mendorong terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui perbaikan pelayanan kepada masyarakat dalam konteks pelayanan tingkat minimal yang wajib harus diterima oleh seluruh masyarakat. Peraturan tentang pemerintahan daerah yaitu ketentuan pasal 11 ayat 4 yang berbunyi; penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah, dan pasal 14 ayat 3. Selanjutnya pemerintah menerbitkan peraturan pemerintah nomor 2 tahun 2018 sebagai pengganti dari peraturan pemerintah sebelumnya tentang standar pelayanan minimal. Spm merupakan salah satu alat pengendali agar pelayanan dasar menjadi prioritas oleh pemerintah daerah, pemerintah telah menetapkan peraturan pemerintah nomor 2 tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal (SPM) yang menjadi dasar di dalam pelaksanaan SPM, yaitu baik dalam perencanaan, pelaksanaan maupun implementasi SPM itu sendiri. SPM sendiri merupakan standar pelayanan minimal yang harus dihadirkan pemerintah daerah kepada masyarakat, sehingga diharapkan akan terjadi pemerataan pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono terdapat beberapa jenis jasa yang kemudian dapat dirangkum menjadi 5 dimensi pokok yang meliputi:

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan.
2. *Emphaty*, yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual.
3. *Reliability* (keandalan), yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip standar pelayanan minimal.
4. *Responsive*, yaitu sigap dalam memberikan pelayanan
5. *Assurance*, yaitu terjamin kualitas dan keamanannya.¹⁹

2.7. Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2017) dalam jurnal ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia, kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan feantara variabel yang diteliti dan merupakan tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif. Lebih lanjut Sugiyono (2017) menjelaskan “seorang peneliti harus menguasai teori ilmiah sebagai dasar menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis”. Adapaun dalam penelitian ini dapat lihat mengenai kerangka berpikir yang disusun oleh peneliti adalah sebagai berikut:

¹⁹⁾ Lita Listyoningrum dkk, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang, jurusan Administrasi Publik, Fakultas ilmu sosial dan Diponegoro, Universitas Diponegoro.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Hendryadi penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial secara alami. Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuesioner melainkan hasil dari wawancara, observasi secara langsung dan hal-hal terkait lainnya. Adapun hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah dapat menghasilkan dan meyajikan secara rinci mengenai hasil penelitian yang diperoleh dengan cara mendeskripsikan atau memberikan gambaran bagaimana standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP Kota Banda Aceh.

Alasan peneliti memilih metode kualitatif adalah untuk mengetahui secara langsung bagaimana penerapan serta peran pemerintah dalam memenuhi standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP Kota Banda Aceh. Oleh karenanya, peneliti merasa bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode yang tepat untuk penelitian ini agar memperoleh hasil yang sesuai.

3.2. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan masalah yang bertumpu pada suatu fokus. Fokus disini memiliki arti bahwa pembatasan masalah itu sendiri yaitu suatu usaha yang pembatasan dalam sebuah penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui

secara jelas tentang batasan-batasan mana saja untuk mengetahui ruang lingkup yang akan diteliti agar sasaran penelitian tidak terlalu luas.²⁰

Pada penelitian kali ini, peneliti menetapkan pada satu fokus yang akan menjadi sebagai bahan acuan untuk diteliti dan dibahas serta menjadi batasan dalam melakukan penelitian. Oleh sebab itu, penelitian ini memfokuskan pada “ Standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di MPP Kota Banda Aceh”.

1. Penerapan Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di MPP pasar Aceh Kota Banda Aceh?

Tabel 3.1.
Dimensi dan Indikator Penerapan Standarisasi Pelayanan Publik

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Penerapan Standarisasi pelayanan	1. Persyaratan 2. Sistem mekanisme dan prosedur 3. Jangka waktu layanan 4. Biaya dan tariff 5. Produk layanan 6. Sarana, pra sarana atau fasilitas 7. Evaluasi kinerja pelaksana	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

²⁰⁾ Albi anggito& Johan Setiawan. Metodologi penelitian kualitatif. (sukabumi: CV Jejak, 2018)

2. Upaya Pemerintah Kota Banda Aceh Dalam Memenuhi Standarisasi Pelayanan Khususnya Untuk Penyandang

Table 3.2
Dimensi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Pelayanan Publik untuk disabilitas	1. Sarana dan pra sarana 2. Persamaan perlakuan 3. Keterbukaan 4. Keterjangkauan masyarakat	Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Sekretariat WaliKota Banda Aceh, Jln. Tgk. Abu Lam U No.7, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh (23242), Aceh. Peneliti memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian pertama dikarenakan wali Kota Banda Aceh

merupakan penggerak sekaligus pencetus kebijakan-kebijakan yang ada di Kota Banda Aceh.

2. Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Ps. Aceh, Jl. Diponegoro, Kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh. Alasan peneliti memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian utama dimana Mal Pelayanan Publik merupakan tempat dimana masyarakat melakukan setiap proses administrasi begitu juga dengan disabilitas. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023.

3.4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari sumber data secara langsung, diamati dan dicatat seperti wawancara, observasi dan juga dokumentas.²¹ Dalam penelitian ini data yang didapatkan melalui sekretaris MPP Kota Banda Aceh, pegawai MPP Kota Banda Aceh, masyarakat disabilitas.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah Data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti baik melalui buku-buku serta artikel yang dapat diakses melalui website yang berkaitan dengan penelitian ini.

²¹⁾ Elisa Badriah Asep Nurwanda, 'Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PID) Di Desa Bangunharja Kabupaten Ciamis', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7.1 (2020), 68–75 <<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/3313/pdf>>.

3.5. Informan Penelitian

Menurut Moleong dalam Ardianto, informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian. Untuk memperoleh data penelitian dapat menjawab keadaan objek permasalahan penelitian, peneliti memilih informan dengan menggunakan teknik purposive sampling dimana teknik ini hanya mencakup orang-orang yang dipilih atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan peneliti.

Table 3.3.
Informan penelitian

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1	Kabag Ekonomi, Balai Kota Banda Aceh	1 orang	Dipilih karena beliau mempunyai tugas dalam penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif.
2	Kasubag umum, kepegawaian	1 orang	Dipilih karena beliau penanggung jawab di MPP Kota Banda Aceh
3	Petugas MPP Kota Banda Aceh	2 orang	Dipilih karena memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat

4	Penyandang disabilitas	2 orang	Dipilih karena anggota masyarakat yang menerima pelayanan
	Jumlah	6 orang	

Sumber: Diolah Oleh Peneliti Tahun 2023

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan agar mendapatkan data serta informasi yang valid dan juga relevan dalam melakukan penelitian ini.

1. Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari suatu penelitian yang sedang dilakukan. Kegiatan observasi dilakukan untuk memproses objek dengan maksud untuk merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan ide-ide yang sudah diketahui sebelumnya, secara umum observasi adalah aktivitas untuk mengetahui sesuatu dari fenomena-fenomena. Aktivitas tersebut didasarkan pada pengetahuan serta gagasan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari fenomena yang diteliti, informasi yang didapat harus bersifat objektif, nyata dan dapat di pertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan

observasi secara langsung menuju lapangan di tempat penelitian. Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh terdapat berbagai fasilitas yang tersedia mulai dari lift, kursi roda dan lain sebagainya, selain itu proses pelayanan publik yang tersedia di MPP Kota Banda Aceh juga tanggap dimana para stafnya dengan sigap melayani para pengguna pelayanan publik. Namun, fasilitas yang disediakan oleh MPP masih belum menunjang untuk disabilitas.

2. Wawancara

Teknik wawancara merupakan proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan oleh pewawancara yang nantinya akan dijawab oleh narasumber atau informan. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Peneliti memilih untuk mendatangi secara langsung informan guna mendapatkan informasi terkait dengan penelitian ini.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dimana data yang didapat bisa dilihat dengan dokumen-dokumen, buku, peraturan perundang-undangan, catatan transkrip, gambar dan lain sebagainya yang berhubungan dengan objek penelitian ini. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini dokumentasi yang peneliti gunakan berupa gambar, dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan dan lain sebagainya yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data diperlukan untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan dengan seberapa jauh kebenaran dari hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, proses uji validitas data mencakup beberapa elemen, termasuk pengujian validitas internal (keabsahan data), pengujian validitas eksternal (kemampuan generalisasi), dan pengujian reliabilitas (konsistensi data).

1. Uji *Credibility*

Kredibilitas merupakan ukuran tentang kebenaran data yang diperoleh dengan instrument yang mengukur variabel sesungguhnya atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebuah karya ilmiah

2. Uji *Trasnferability*

Transferabilitas adalah validitas eksternal dalam sebuah penelitian kualitatif. Validitas eksternal dapat menunjukkan derajat ketetapan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel diambil. Penelitian dibuat secara rinci, jelas, sistematis dan juga dapat dipercaya sehingga pembaca dapat menentukan dapat atau tidaknya penelitian diaplikasikan ke tempat lain.

3. Uji *Dependability*

Dependability atau reabilitas adalah penelitian yang orang lain dapat mengulangi dan mereplikasi proses penelitian tersebut. Uji ini dilakukan karena banyaknya peluang seorang peneliti mempunyai data tanpa turun ke lapangan secara langsung, maka penelitian ini tidak realible atau dependable.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh



Gambar 4. 1 Gambar Gedung MPP Pasar Aceh
Sumber diolah peneliti

Mal pelayanan publik merupakan layanan yang berada di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Mal Pelayanan Publik yang terletak di Pasar Aceh merupakan salah satu pusat layanan yang disediakan untuk memberikan pelayanan publik yang efisien, mudah diakses serta berkualitas kepada penduduk kota Banda Aceh. Mal Pelayanan Publik ini dirancang untuk menjadi satu lokasi yang menyatukan berbagai jenis layanan pemerintah dan fasilitas publik di satu tempat yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan yang diperlukan oleh masyarakat. Landasan pembentukan Mal pelayanan Publik di Kota Banda Aceh tercantum dalam Qanun Kota Banda Aceh

Nomor 11 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh dan Peraturan Walikota Nomor 56 tahun 2016 Tentang susunan Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Banda Aceh. Kemudian penandatanganan komitmen Walikota Banda Aceh dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diatur dalam Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 34 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.²²

4.1.1 Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik MPP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

DMP-PTSP merupakan salah satu dinas yang mengolah Mal pelayanan Publik, maka dari itu DPM-PTSP memiliki visi: “Terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif melalui pelayanan terpadu satu pintu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang lebih maju dan berdaya saing”

Adapun misinya yaitu:

- 1) Mendorong terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif dan peningkatan peluang investasi
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan terpadu satu pintu
- 3) Mendorong pertumbuhan ekonomi melalui kemudahan perizinan

²²⁾ Bayu Arief. 2023. Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh Dalam Mendapatkan Penghargaan Pelayanan Prima Grade A. *Skripsi. Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

- 4) Mengembangkan sistem teknologi informasi bidang penanaman modal
- 5) Meningkatkan potensi daerah, promosi dan kerjasama investasi.

4.1.2. Tugas, Fungsi dan Kewenangan DPM-PTSP

Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh yang di naungi oleh DPM-PTSP memiliki tugas memfasilitasi dan mendukung proses penanaman modal dan memberikan pelayanan yang efisien dan terintegrasi. Selain itu, dinas tersebut juga melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan nonperizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, kemanan dan juga kepastian. Adapun fungsi dari DPM-PTSP sebagai berikut:

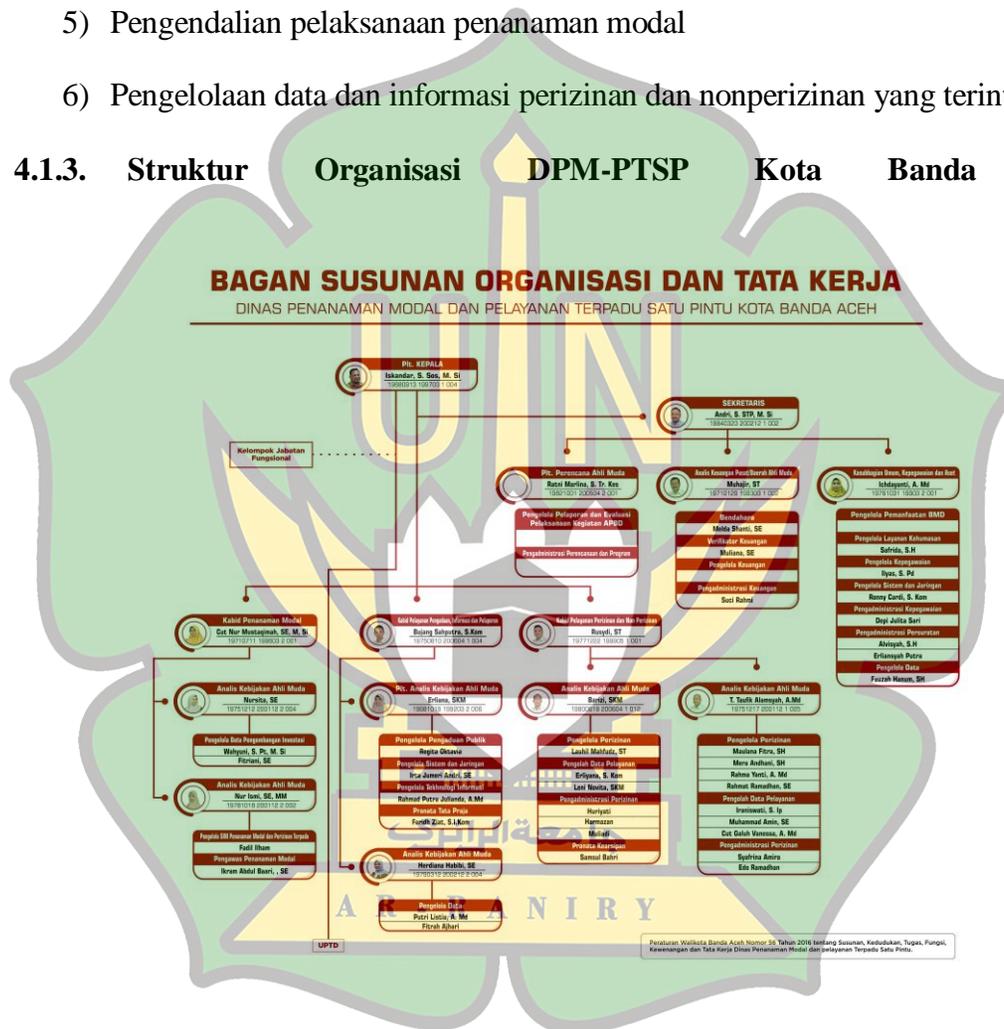
- 1) Perumusan kebijakan dibidang penanaman modal dan pelayanan satu pintu
- 2) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya.
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
- 4) Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan satu pintu
- 5) Pelaksanaan administrasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan lingkup dan juga tugasnya.

Selain tugas dan fungsi, DPM-PTSP juga memiliki mewanangan sebagai berikut:

- 1) Penetapan pemberian fasilitas/insetif dibidang penanaman modal dan menjadi kewenangan kota
- 2) Pembuatan peta potensi investasi kota

- 3) Penyelenggaraan promosi penanaman modal
- 4) Pelayanan perizinan dan nonperizinan secara satu pintu dibidang penanaman modal
- 5) Pengendalian pelaksanaan penanaman modal
- 6) Pengelolaan data dan informasi perizinan dan nonperizinan yang terintegrasi

4.1.3. Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Banda Aceh



Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPM-PTSP

Sumber diolah: <https://dpmptsp.bandaacehkota.go.id/profile/struktur>

4.2. Hasil dan Pembahasan Penelitian

4.2.1 Penerapan Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

Penerapan standarisasi pelayanan publik merupakan proses mengadopsi pedoman, norma atau kriteria tertentu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penerapan standarisasi pelayanan publik memiliki tujuan utama yaitu untuk memastikan bahwa setiap warga negara atau pihak yang membutuhkan layanan tersebut diperlakukan secara adil, konsisten dan juga berkualitas. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ataupun lembaga publik.

Terdapat langkah-langkah umum dalam penerapan standarisasi pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Penetapan standar: pihak yang bertanggung jawab mengidentifikasi layanan publik yang akan distandarisasi dan merumuskan standar yang jelas untuk layanan tersebut. Standar ini juga dapat meliputi waktu respons, kualitas pelayanan, prosedur layanan dan lain sebagainya.
2. Pengembangan pedoman dan prosedur: pedoman dan prosedur operasional harus diatur berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Ini membantu memastikan bahwa setiap tahap pelayanan dilaksanakan dengan konsisten yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Pelatihan dan pendidikan: pegawai yang terlibat dalam memberikan layanan publik perlu dilatih dan diberikan pendidikan mengenai standar

dan prosedur baru. Hal ini membantu mereka memahami betul bagaimana memberikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

4. Implementasi: standar dan prosedur yang telah ditetapkan diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Ini melibatkan interaksi dengan masyarakat, pengolahan dokumen, penanganan pengaduan dan lain sebagainya.
5. Monitoring dan Evaluasi: proses ini penting untuk memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan benar-benar diikuti dan berdampak positif. Monitoring dapat dilakukan secara berkala untuk melihat apakah layanan masih sesuai dengan standar dan jika masalah yang diperlukan.
6. Umpan balik masyarakat: Pendapat dan umpan balik dari masyarakat sangat berharga dalam mengukur efektivitas penerapan standarisasi pelayanan publik. Hal ini dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memahami bagaimana layanan dapat lebih baik lagi.
7. Penyempurnaan dan perbaikan : berdasarkan hasil monitoring dan umpan balik masyarakat, standar dan prosedur dapat diperbarui dan ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lebih aktif dalam memberikan pelayanan

Penerapan standarisasi pelayanan publik memiliki manfaat signifikan termasuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mengurangi kesenjangan layanan dan juga menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel dalam pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolak ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini kemudian akan dijadikan acuan pelaksana dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya. Standar pelayanan juga dibutuhkan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian tersebut kemudian dapat dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan juga terukur.²³

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, “pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan barang, jasa dan administrasi yang diberikan kepada seluruh warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.²⁴

Penyandang disabilitas sendiri memiliki hak pelayanan publik yang meliputi hak untuk memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, tanpa diskriminasi, pendamping serta penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat pelayanan publik tanpa tambahan biaya seperti layaknya masyarakat lainnya.

²³⁾ Kriswahyu, Heru dkk, ‘Standarisasi Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun Dengan Semangat Dedikasi’, Ombudsman Republik Indonesia, 2017, 31.

²⁴⁾ Undang-undang nomor 25 tahun 2009

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terdapat standar wajib pelayanan publik yaitu:

Persyaratan

Hal utama yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan persyaratan adalah efektivitas serta efisiensi dalam arti persyaratan yang ada tidak menimbulkan kesulitan bagi pengguna layanan namun juga sesuai dengan landasan hukum yang ada. Informasi yang diberikan harus jelas dan terpublikasi dihadapan pengguna layanan. Melalui cara ini, pengguna layanan dapat memperoleh kejelasan dan penyelenggara layanan dapat meminimalisasi penjelesan secara langsung kepada penggunanya.

Sebagaimana yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh yang menyediakan bagan khusus yang menjelaskan counter layanan untuk mempermudah pengguna layanan mencari informasi.



Gambar 4.3. Counter Layanan

Sumber : Diolah Peneliti



Gambar 4.4 Counter Pelayanan prioritas

Sumber : Diolah Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kasubag umum Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh tentang bagaimana ketersediaan counter layanan di Mal Pelayanan Publik kota Banda Aceh bagi penyandang disabilitas yang menyatakan bahwa :

“Counter layanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh khususnya untuk penyandang disabilitas sudah tersedia, dengan adanya counter layanan khusus dengan menyediakan karyawan yang di tugaskan untuk membantu para penyandang disabilitas yang ingin melakukan proses pelayanan publik.”²⁵

²⁵⁾ Hasil wawancara peneliti dengan Ibu IY Kasubag Umum Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada tanggal 9 Agustus 2023 di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

Kemudian, wawancara dengan karyawan Mal Pelayanan Publik yang berada di counter prioritas yang khusus melayani penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menyebutkan bahwa:

“ untuk layanan prioritas yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sudah cukup membantu penyandang disabilitas untuk melakukan proses pelayanan publik dengan baik, contohnya dengan adanya loket khusus yang disediakan dan fasilitas penunjang lainnya”²⁶

Kemudian, wawancara dengan penyandang disabilitas tentang ketersediaan counter layanan dan counter khusus untuk penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menyebutkan bahwa:

“counter layanan publik sangat membantu kami untuk melakukan proses pelayanan publik apalagi dengan hadirnya counter prioritas yang dimana kami sebagai pengguna yang ingin melakukan pelayanan publik bisa mengetahui apa saja persyaratan-persyaratan ketika kami ingin melakukan proses perizinan, pembuatan ktp dan lain sebagainya”²⁷

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan bahwa counter layanan serta counter prioritas yang tersedia di Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh sudah sangat membantu pengguna layanan khususnya untuk penyandang disabilitas untuk memperoleh informasi terkait dengan persyaratan-persyaratan.

²⁶⁾ Hasil wawancara peneliti dengan RR, selaku karyawan yang melayani counter prioritas pada tanggal 9 agustus 2023 di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

²⁷⁾ Hasil wawancara peneliti dengan MNA, selaku penyandang disabilitas pada tanggal 20 agustus 2023 di rumah Pijat tuna netra Banda Aceh.

Sistem Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti yang menggambarkan tata cara untuk penerimaan pelayanan. Selain itu, bagan alur harus dibuat secara jelas, sederhana, tidak rumit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kasubag umum, kepegawaian di Mal pelayanan Publik Kota Banda Aceh tentang sistem mekanisme dan prosedur pelayanan di Mal Pelayanan Publik khususnya pada penyandang disabilitas.

“ketika penyandang disabilitas yang ingin melakukan proses pelayanan publik, biasanya diwakilkan oleh kerabat dan nantinya orang tersebut yang akan menanyakan kepada counter pelayanan prioritas bagaimana prosedur ataupun mekanisme dalam proses pelayanan yang akan di gunakan”²⁸

Kemudian, wawancara dengan penyandang disabilitas tuna wicara tentang bagaimana sistem mekanisme dan prosedur ketika melakukan proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

“ ketika melakukan proses pengurusan ktp ataupun proses perizinan, kami biasanya langsung menemui pegawai yang ada di counter prioritas dan menanyakan bagaimana prosedur pengurusan tersebut”²⁹

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, terlihat bahwa Mal Pelayanan Publik kota Banda Aceh masih belum memiliki bagan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas. Para pengguna layanan khusus

²⁸ Hasil wawancara peneliti dengan Ibu IY Kasubag Umum Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada tanggal 9 Agustus 2023 di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

²⁹ Hasil wawancara peneliti dengan penyandang disabilitas tuna wicara pada tanggal 22 agustus 2023 di ulee kareng Banda Aceh.

penyandang disabilitas biasanya berkomunikasi langsung dengan counter prioritas untuk memperoleh informasi terkait dengan mekanisme serta prosedurnya.

Jangka waktu dan layanan

Jangka waktu layanan merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu menjadi hal yang penting dan perlu diketahui pengguna pelayanan agar pengguna bisa menjalani setiap tahap layanan tanpa terburu-buru.



HARI	PACI	SIANG
SENIN - KAMIS	08.30 - 12.30 WIB	14.00 - 15.30 WIB
JUM'AT	08.30 - 11.30 WIB	14.00 - 15.30 WIB

Gambar 4.5 Jam Pelayanan

Sumber : Diolah Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan khusus yang melayani counter prioritas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh terkait dengan jam Pelayanan.

“kami menyediakan layanan informasi untuk semua konsumen yang ingin melakukan proses pelayanan publik termasuk dengan penyandang disabilitas, terkait dengan jam pelayanan kami sudah mengikuti jam

layanan yang sudah di tentukan baik untuk pengguna layanan penyandang disabilitas maupun non disabilitas.”³⁰

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh bahwa untuk jam layanan yang disediakan oleh instansi tersebut sudah sesuai dengan jam layanan yang tertera.

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

“ untuk jam layanan sudah terpenuhi, kami juga dilayani dengan baik jadi tidak ada permasalahan untuk jam layanannya ”³¹

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa jam layanan pada Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, terbukti dengan ketersediaan karyawannya yang selalu berada di counter masing-masing.

Biaya/tariff

Untuk mencegah terjadinya pengutipan yang tidak resmi, penyelenggara publik wajib memaparkan jika ada biaya/tariff yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan publik.

³⁰⁾ Hasil wawancara peneliti dengan karyawan Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh RR yang bertugas di counter prioritas pada tanggal 9 agustus 2023 di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

³¹⁾ Hasil wawancara peneliti dengan penyandang disabilitas tuna wicara “I” terkait dengan keandalan staff Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada tanggal 20 Agustus 2023.



Gambar 4.6. Banner layanan gratis

Sumber: Diolah Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Karyawan Mal Pelayanan Publik kota Banda Aceh yang bertugas dibagian counter prioritas terkait dengan bagaimana tarif layanan.

“Setiap konsumen yang melakukan proses pelayanan publik khususnya penyandang disabilitas, walaupun mereka mendapatkan perlakuan khusus tapi tidak dipungut biaya apapun ketika mereka melakukan layanan publik”³²

Selanjutnya wawancara dengan penyandang disabilitas terkait dengan biaya/tariff layanan.

“ketika melakukan proses pelayanan itu kami tidak dipungut biaya apapun dari mereka, semuanya gratis”³³

³² Hasil wawancara peneliti dengan RR karyawan layanan prioritas pada tanggal 9 Agustus 2023 di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

³³) Hasil wawancara peneliti dengan penyandang disabilitas tuna netra MNA terkait dengan ketanggapan staff Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada tanggal 20 Agustus 2023 di Rumah pijat Tuna Netra Banda Aceh.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa, tidak ada pemungutan biaya apapun ketika penyandang disabilitas melakukan proses pelayanan.

Produk layanan

Informasi mengenai produk layanan sangat penting diketahui oleh pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan semua produk layanan yang ada agar pengguna bisa melihat seluruh produk layanan yang disediakan oleh penyelenggara untuk dapat menciptakan kenyamanan dalam mengakses pelayanannya.



Gambar 4.7. Produk Layanan

Sumber: Diolah peneliti

Hal ini sebagaimana wawancara yang dilakukan peneliti kepada karyawan Mal Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa:

“produk layanan yang disediakan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sangat beragam mulai dari pengurusan perizinan disduk capil dan lain sebagainya”³⁴

Selanjutnya, wawancara dengan penyandang disabilitas yang langsung melakukan pengurusan perizinan maupun pembuatan ktp sebagai berikut:

“ Banyak sekali produk layanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh, ini sangat memudahkan kami khususnya para penyandang disabilitas dikarenakan terdapat banyak pelayanan dalam satu gedung”³⁵

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa produk layanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik sangat beragam, informasi mengenai produk layanan juga sudah tertera dengan jelas pada gedung Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh di Pasar Aceh sehingga memudahkan pengguna untuk mengetahui tentang informasi produk layanan yang disediakan

Sarana dan pra sarana

untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, fasilitas yang tersedia harus memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman ketika mengakses pelayanannya. Penampilan dan kemampuan sarana dan pra sarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitarnya dapat menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

³⁴) Hasil wawancara peneliti dengan RR karyawan counter layanan prioritas pada tanggal 9 agustus 2023 di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

³⁵) Hasil wawancara peneliti dengan penyandang disabilitas tuna netra MNA pada tanggal 20 agustus 2023 di Rumah Pijat Netra di Banda Aceh.

sebagaimana yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh yang menyediakan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas agar mereka dapat melakukan proses pelayanan publik dengan nyaman.



Gambar 4.8 Ruang Tunggu Prioritas
Sumber: diolah peneliti



Gambar 4.9. Kursi Roda
Sumber: diolah peneliti

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubag umum Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh terkait dengan ketersediaan fasilitas ataupun sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh yang menyatakan bahwa:

“ fasilitas yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh untuk penyandang disabilitas cukup lengkap mulai dari penyediaan kuris roda, lift, jalur khusus disabilitas serta parkir khusus disabilitas. Untuk saat ini, Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada bagian pengurusan perizinan sangat membantu penyandang disabilitas yang sedang melakukan proses pelayanan publik dengan menghadirkan loket khusus disabilitas serta ruang tunggu khusus yang berbeda dengan non disabilitas”³⁶

³⁶ Hasil wawancara peneliti dengan Ibu IY Kasubag umum Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada tanggal 9 Agustus 2023 di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.



Gambar 4.10. Lift
Sumber: diolah peneliti



Gambar 4.11. Jalur Disabilitas
Sumber: Diolah peneliti

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

“ untuk sarana dan pra sarana yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sudah cukup membantu penyandang disabilitas untuk melakukan proses pelayanan publik dengan baik, contohnya dengan adanya ketersediaan kursi roda, tongkat, lift dan fasilitas penunjang lainnya”³⁷

Kemudian, wawancara dengan penyandang disabilitas tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh untuk disabilitas bahwa;

“ sarana dan pra sarana yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik sudah tersedia seperti yang diharapkan, hanya saja untuk fasilitas penunjang seperti lift yang masih bersifat umum, jadi menurut saya masih belum efektif untuk penyandang disabilitas fisik karena

³⁷ Hasil wawancara peneliti dengan RR, selaku karyawan yang melayani counter prioritas pada tanggal 9 agustus 2023 di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

seharusnya lift yang tersedia dihadirkan khusus untuk penyandang disabilitas”³⁸

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara terhadap disabilitas tuna rungu terkait dengan sarana yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

“ Untuk tuna rungu seperti kami tidak memiliki penerjemah sehingga kami merasa kesulitan untuk melakukan komunikasi, ketika berkomunikasi kami hanya menulis apa yang kami butuhkan tanpa penerjemah”³⁹

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan bahwa penggunaan sarana dan pra sarana (lift) yang masih belum memiliki standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas karena bersifat umum, seharusnya penyandang disabilitas memiliki kode tersendiri pada lift untuk memudahkan tuna netra ataupun penyandang disabilitas lainnya. Selain itu, Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh juga seharusnya memiliki penerjemah khusus untuk penyandang disabilitas tuna rungu ataupun tuna wicara sehingga dapat memudahkan mereka berkomunikasi ketika melakukan pelayanan.

Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian pengguna pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diterapkan kepada instansi pelayanan publik. Penyelenggara layanan akan memperoleh banyak masukan untuk peningkatan pelayanan. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan

³⁸ Hasil wawancara Peneliti dengan Penyandang disabilitas Netra MNA pada tanggal 20 agustus di rumah pijat netra Banda Aceh

³⁹ Hasil wawancara peneliti dengan disabilitas Tunarungu IRW pada tanggal 22 agustus 2023 di ulee kareng

adalah melalui kotak sarana kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital lain.



Gambar 4.12 Survey Kepuasan Masyarakat

Sumber: diolah Peneliti

Mal pelayanan publik Kota Banda Aceh sendiri memiliki Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui survey yang ada di website resmi Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Selain itu, terdapat kotak saran yang tersedia di pusat informasi bagi para pengguna layanan yang ingin memberikan saran ataupun masukan.

4.3. Pelayanan Publik Untuk Penyandang Disabilitas

Upaya pemerintah kota Banda Aceh dalam memenuhi sarana dan pra sarana untuk penyandang disabilitas khususnya dalam pelayanan publik yaitu menyediakan fasilitas yang menunjang guna mempermudah penyandang disabilitas untuk melakukan proses pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, pola, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang disabilitas, wanita hamil serta lanjut usia, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, \pengaduan dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik untuk penyandang disabilitas di mal pelayanan publik merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses yang setara terhadap layanan pemerintah dan tidak menghadapi hambatan dalam berinteraksi dengan intensitas pemerintah. pelayanan publik yang baik

di dalam Mal Pelayanan Publik untuk penyandang disabilitas dapat meningkatkan akses mereka ke layanan yang diperlukan, mempromosikan inklusi sosial dan membantu menciptakan masyarakat yang inklusif secara keseluruhan. Hal ini juga dapat membantu memenuhi kewajiban hukum yang melindungi hak-hak penyandang disabilitas.

Sarana dan Pra sarana

Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik merujuk pada infrastruktur, peralatan dan juga sistem yang digunakan untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan publik keduanya sangat penting untuk memastikan penyediaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

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

untuk prasarana sendiri dalam konteks pelayanan publik adalah sistem yang mendukung penyediaan layanan tersebut.

Pemerintah memiliki peran utama dalam memenuhi sarana dan prasarana untuk masyarakat terutama penyandang disabilitas yang merupakan bagian dari masyarakat prioritas, pemerintah harus mampu untuk menciptakan masyarakat yang inklusif dan memberikan kesempatan yang sama untuk setiap warganya, termasuk mereka yang memiliki berbagai jenis disabilitas. Kebijakan inklusi, regulasi, pembangunan fisik, akses informasi serta keterlibatan penyandang disabilitas menjadi indikator penting yang harus dibangun oleh pemerintah guna menciptakan lingkungan yang ramah disabilitas dan memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam semua aspek kehidupan masyarakat. Dengan demikian, penyandang disabilitas dapat melakukan pelayanan publik sesuai dengan layanan yang mereka butuhkan.

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

Seperti yang terjadi di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh bagaimana sarana dan prasarana menjadi hal yang sangat dibutuhkan dalam melakukan proses pelayanan publik khususnya pelayanan untuk penyandang disabilitas yang mendapatkan perlakuan khusus.

Hal ini sebagaimana wawancara peneliti dengan kabag ekonomi di balai Kota Banda Aceh mengenai sarana dan pra sarana yang di hadirkan dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan publik Di Kota Banda Aceh bagi penyandang disabilitas bahwa:

“setiap instansi yang berada di kota Banda Aceh memang harus memfasilitasi penyandang disabilitas yang melakukan proses pelayanan publik. Hal itu didasari dengan peraturan perundang undangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana sarana prasarana untuk penyandang disabilitas harus terpenuhi.”⁴⁰

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan penyandang disabilitas terkait dengan sarana dan pra sarana yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Banda aceh sebagai berikut :

“penyediaan sarana dan pra sarana untuk penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik ini sudah cukup lengkap mulai dari adanya lift, toilet khusus disabilitas, parkir khusus disabilitas, jalan yang ramah untuk pengguna kursi roda, penyediaan alat bantu serta pelayanan khusus yang disediakan untuk penyandang disabilitas”⁴¹

⁴⁰⁾ Hasil wawancara peneliti dengan Bapak IR Kasubag Ekonomi di Balai Kota Banda Aceh terkait dengan sarana dan pra sarana yang dihadirkan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh pada tanggal 22 agustus 2023.

⁴¹⁾ Hasil wawancara peneliti dengan MNA, selaku penyandang disabilitas pada tanggal 20 agustus 2023 di rumah pijat tuna netra Banda Aceh

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa setiap instansi pelayanan publik di Kota Banda Aceh sudah memiliki sarana pra sarana yang terpenuhi khususnya untuk penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat dikatakan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sudah memiliki sarana dan pra sarana dengan adanya infrastruktur seperti tersedianya akses menuju lift, peralatan seperti tersedianya kursi roda, tongkat, alat pendengar untuk penyandang disabilitas tuna rungu dan fasilitas penunjang lainnya.

Persamaan perlakuan

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

Upaya-upaya untuk memastikan perlakuan dapat melibatkan perencanaan kebijakan yang inklusif, pelatihan staf, pemantauan dan evaluasi serta respon terhadap keluhan atau pelanggaran terkait dengan diskriminasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kabag Ekonomi di Balai Kota Banda Aceh yang menyatakan bahwa:

“Persamaan hak harus tercipta di ranah pelayanan publik karena pemerintah memiliki tujuan bahwa penyandang disabilitas dapat mengakses, memanfaatkan dan berpartisipasi dalam layanan publik dengan cara yang sama seperti individu lainnya. persamaan perlakuan dalam proses pelayanan publik untuk penyandang disabilitas adalah bagian integral dari upaya menuju masyarakat yang inklusif dan adil.”⁴²

Selanjutnya, hasil wawancara peneliti dengan penyandang disabilitas terkait dengan persamaan perlakuan dalam melakukan proses pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh bahwa:

“persamaan perlakuan bagi penyandang disabilitas dalam ruang pelayanan publik sangat penting dikarenakan prinsip tersebut membantu para penyandang disabilitas terhindar dari adanya diskriminasi ataupun perlakuan yang tidak adil”⁴³

⁴²⁾ Hasil Wawancara peneliti dengan Bapak IR selaku kasubag Ekonomi Di Balai Kota Banda Aceh terkait dengan kesamaan hak yang tercipta dalam proses pelayanan publik pada tanggal 22 agustus 2023.

⁴³⁾ Hasil wawancara peneliti dengan IRW selaku penyandang disabilitas tuna rungu terkait dengan persamaan perlakuan pada tanggal 22 agustus 2023.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi yang dilakukan oleh peneliti peneliti dapat menyimpulkan bahwa persamaan hak untuk penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik dapat dikatakan inklusif dan ramah terhadap penyandang disabilitas. Ketersediaan sarana dan pra sarana dapat dipastikan bahwa penyandang disabilitas dapat memperoleh manfaat yang sama dan mengakses layanan dengan cara yang setara dengan individu lainnya.

Keterbukaan

Keterbukaan dalam standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas merujuk pada transparansi dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelayanan publik yang diarahkan untuk penyandang disabilitas. Hal ini melibatkan semua pihak terkait yang aktif termasuk pemerintah, penyandang disabilitas dan masyarakat umum dalam proses pengembangan dan implementasi standar pelayanan yang inklusif dan aksesibel bagi penyandang disabilitas. Keterbukaan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas mencakup sikap, tindakan dan juga kebijakan yang di dukung oleh pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat mengakses dan menggunakan layanan publik secara mudah tanpa hambatan. Keterbukaan dalam pelayanan publik untuk penyandang disabilitas merupakan langkah penting untuk menuju inklusi dan kesetaraan. Ini dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih mendukung dan ramah bagi semua warga tanpa memandang latar belakang atau kondisi individu.

Hal ini sebagaimana wawancara peneliti dengan kabag ekonomi di Balai Kota Banda Aceh menyebutkan bahwa:

“ keterbukaan dalam standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas adalah prinsip yang sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan adil. Hal ini harus didukung aktif dari semua pihak yang terlibat dan memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan memenuhi kebutuhan dan hak penyandang disabilitas dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, upaya pemerintah dalam keterbukaan pada proses pelayanan publik untuk penyandang disabilitas dapat mencakup sejumlah tindakan yang bertujuan untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses yang sama.”⁴⁴

Selanjutnya wawancara dengan penyandang disabilitas terkait dengan keterbukaan untuk penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh sebagai berikut :

“menurut saya, pemerintah kota sudah melibatkan penyandang disabilitas dengan tersedianya beberapa fasilitas fisik dan juga layanan prioritas yang memudahkan penyandang disabilitas untuk melakukan proses pelayanan publik”⁴⁵

Dari hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pemerintah Kota Banda Aceh sudah berupaya dalam keterbukaan untuk penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dengan melakukan perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi demi menciptakan lingkungan yang ramah akan disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

⁴⁴) Hasil wawancara peneliti dengan Bapak IR selaku kasubag Ekonomi di Balai Kota Banda Aceh terkait dengan keterbukaan dalam pelayanan publik untuk penyandang disabilitas pada tanggal 22 Agustus 2023.

⁴⁵) Hasil wawancara peneliti dengan Bapak MNA selaku penyandang disabilitas netra pada tanggal 20 Agustus 2023

Keterjangkauan masyarakat

Keterjangkauan masyarakat dalam standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan adil bagi penyandang disabilitas. Keterbukaan ini mencakup partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan, implementasi dan pemantauan layanan publik yang memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Dalam konteks ini ada beberapa hal yang diperhatikan yaitu:

1. Akses Fisik, fasilitas pelayanan publik yang harus dirancang sesuai dengan penyandang disabilitas. Fasilitas tersebut seperti lift, tangga yang dapat diakses penyandang disabilitas dan fasilitas toilet yang ramah akan disabilitas.
2. Penggunaan bahasa isyarat, untuk penyandang disabilitas yang menggunakan bahasa isyarat sebagai bahasa komunikasi mereka, penyedia layanan harus menyediakan penerjemah bahasa isyarat saat diperlukan sehingga penyandang disabilitas dapat berkomunikasi dengan staf pelayanan.
3. Aksesibilitas Teknologi, layanan publik harus menyediakan aksesibilitas teknologi, seperti situs web yang dapat diakses oleh pembaca layar, perangkat lunak yang mendukung penggunaan komputer bagi penyandang disabilitas ataupun aplikasi yang dirancang dengan fitur aksesibilitas.
4. Pelayanan khusus, pelayanan yang harus dihadirkan untuk penyandang disabilitas seperti pendamping pribadi atau penerjemah bahasa isyarat terutama dalam situasi yang memerlukan komunikasi yang kompleks

5. Pelatihan staf, staf pelayanan publik harus dilatih bagaimana harus berinteraksi dengan penyandang disabilitas dengan sensitivitas dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka. Mereka di tuntut untuk memerikan bantuan jika diperlukan dan merespon dengan hormat terhadap permintaan penyandang disabilitas.
6. Informasi yang mudah dijangkau, informasi tentang layanan dan prosedur harus tersedia dalam berbagai format yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas.
7. Konsultasi dan partisipasi, penyandang disabilitas harus diundang untuk berpartisipasi dalam perencanaan dan pengambilan keputusan tentang layanan yang mereka butuhkan. Ini penting untuk memastikan bahwa perspektif mereka dipertimbangkan.

Keterjangkauan masyarakat dalam pelayanan publik untuk penyandang disabilitas penting untuk menciptakan masyarakat yang inklusif dan memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses yang setara ke layanan yang mereka butuhkan untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Langkah-langkah yang disebutkan diatas dapat mampu meningkatkan keterjangkauan masyarakat dan memastikan bahwa penyandang disabilitas tidak mendapatkan hambatan dalam mengakses layanan publik.

Hal ini sebagaimana wawancara peneliti dengan kabag ekonomi di Balai Kota

Banda Aceh yang menyebutkan bahwa:

“untuk keterjangkauan masyarakat dalam proses pelayanan publik apalagi di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh khususnya untuk penyandang disabilitas sudah terpenuhi, hal tersebut dapat dilihat dari aksesibilitas fisik yang mencakup kemampuan individu untuk mencapai

lokasi atau fasilitas layanan publik. Misalnya, fasilitas yang harus mudah diakses oleh orang dengan mobilitas terbatas atau penyandang disabilitas”⁴⁶

Selanjutnya, wawancara dengan penyandang disabilitas terkait dengan keterjangkauan masyarakat khususnya untuk penyandang disabilitas.

” keterjangkauan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh mulai dari akses fisik seperti lift serta pelayanan khusus yang memudahkan penyandang disabilitas seperti kami untuk melakukan proses pelayanan publik. Namun, terdapat kendala pada komunikasi terhadap penyandang disabilitas tuna wicara dimana pegawai disana masih belum menguasai bahasa isyarat”⁴⁷

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat menyimpulkan bahwa keterjangkauan masyarakat dalam standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas tidak semuanya terpenuhi. Keterjangkauan masyarakat adalah salah satu prinsip dasar dalam menciptakan masyarakat yang inklusif dan adil khususnya untuk penyandang disabilitas yang harus menerima pelayanan prioritas.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak IR selaku Kabag Ekonomi di Balai Kota Banda Aceh terkait dengan keterjangkauan proses pelayanan untuk masyarakat pada tanggal 22 Agustus 2023.

⁴⁷ Hasil wawancara peneliti dengan Bapak IRW selaku penyandang disabilitas tuna rungu pada tanggal 22 Agustus 2023

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sebagai berikut:

1. Penerapan Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh belum optimal. ini di tunjukan dengan tidak tersedianya sarana dan pra sarana yang sesuai standar pelayanan. Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sendiri belum memiliki penerjemah yang bersertifikasi untuk disabilitas tuna rungu maupun tuna wicara sehingga sulit bagi mereka untuk berkomunikasi dengan penyelenggara layanan.
2. Upaya pemerintah Kota Banda Aceh dalam memenuhi standarisasi pelayanan publik untuk penyandang disabilitas sudah dilakukan dengan 4 tahapan yaitu tersedianya sarana dan pra sarana, persamaan perlakuan, keterbukaan dan juga keterjangkauan masyarakat. Upaya yang dilakukan pemerintah tersebut sudah diterapkan disemua instansi pelayanan publik termasuk Mal Pelayanan Publik Kota banda Aceh guna mempermudah penyandang disabilitas.

5.2. Saran

1. Bagi pemerintah Kota Banda Aceh harus melakukan evaluasi dan memperbaiki aksesibilitas fisik untuk fasilitas yang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dan memastikan fasilitas tersebut sudah memenuhi standar aksesibilitas yang sesuai dengan berbagai jenis disabilitas. Selain itu, pemerintah juga harus mengadakan pelatihan khusus untuk karyawan-karyawan di Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh agar memudahkan para penyandang disabilitas melakukan proses pelayanan publik
2. Bagi pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh harus responsif kepada pelanggan disabilitas yang melakukan proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Selain itu, pegawai yang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh juga harus bersedia mengikuti pelatihan bagaimana cara mereka berkomunikasi dengan penyandang disabilitas khususnya bagi karyawan yang bertugas di Counter prioritas.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Nurwanda, Elisa Badriah, 'Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PID) Di Desa Bangunharja Kabupaten Ciamis', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7.1 (2020)
- D, Amrita, and Alfien May Ferro, 'Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan Standar Pelayanan Minimum', *Jurnal Teknik Sipil*, 3.1 (2022)
- Frich, Ndaumanu, 'Penyandang Disabilitas Mental', *Jurnal HAM*, 11.1 (2020)
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan, 'KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)', *Dedikasi*, 22.2 (2021)
- Kriswahyu, Heru dkk, 'Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun Dengan Semangat Dedikasi', *Ombudsman Republik Indonesia*, 2017
- Kriswahyu, Heru dkk, 'Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun Dengan Semangat Dedikasi', *Ombudsman Republik Indonesia*, 2017
- Mutia, Nilda, and Yanis Rinaldi, 'Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Banda Aceh', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1.1 (2017),
- Pramashela, Firda Silvia, and Hadiyanto Abdul Rachim, 'Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia', *Focus : Jurnal Pekerjaan*

Sosial, 4.2 (2022)

Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno, 'Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik', *Jurnal Media Administrasi*, 7.1 (2022)

Safira Aulia Salma, and Ertien Rining Nawangsari, 'Kualitas Pelayanan Publik Padamalpelayanan Publikqualityof Public Serviceat Public Service Mall', *Jurnal Kebijakan Publik*, 13.2 (2022)

Salsabila, Syifa, and Nurliana Cipta Apsari, 'Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik Di Beberapa Wilayah Dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas', *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2.2 (2021)

Umam, Ukrimatul, and Adianto Adianto, 'Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik', *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4.1 (2020)

Widinarsih, Dini, 'Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Perkembangan Istilah Dan Definisi', *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 20.2 (2019)

Undang- Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang nomor 8 tahun 2016 Tentang Hak Pelayanan Publik Untuk Penyandang Disabilitas

PANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Lampiran 1: Prosedur wawancara

A. Pertanyaan untuk Kabag Ekonomi Balai Kota Banda Aceh

1. Apakah sudah direncanakan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh di Pasar Aceh akan memenuhi standar perencanaan pembangunan dan juga fasilitas dan pelayanan yang ramah untuk disabilitas ?
2. Apa yang dilakukan pemerintah kota Banda Aceh terkait pelaksanaan standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh?
3. Siapa yang menyelenggarakan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh?
4. Apakah pemerintah menyediakan fasilitas penunjang untuk penyandang disabilitas?

B. Pertanyaan untuk pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

1. Bagaimana Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menerapkan fasilitas pelayanan publik untuk penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh?
2. Apakah sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas disediakan berdasarkan kondisi penyandang disabilitasnya?
3. Apakah perbedaan pelayanan publik untuk disabilitas dan nondisabilitas?

4. Bagaimana perlakuan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh kepada penyelenggaraan pelayanan publik berlangsung?
5. Apakah pegawai Mal Pelayanan Publik memberikan perlakuan khusus kepada penyandang disabilitas ketika melakukan proses pelayanan sesuai dengan amanat Undang-Undang?

C. Pertanyaan untuk penyandang disabilitas

1. Bagaimana proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh bagi penyandang disabilitas?
2. Apakah fasilitas yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dapat membantu penyandang disabilitas dalam melakukan proses pelayanan publik?
3. Apakah ada fasilitas khusus yang tersedia di Mal Pelayanan Publik untuk penyandang disabilitas?
4. Apakah karyawan Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh cukup membantu penyandang disabilitas dalam pelayanan publik?

Lampiran 2: Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Karyawan Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh



Wawancara dengan karyawan counter disabilitas



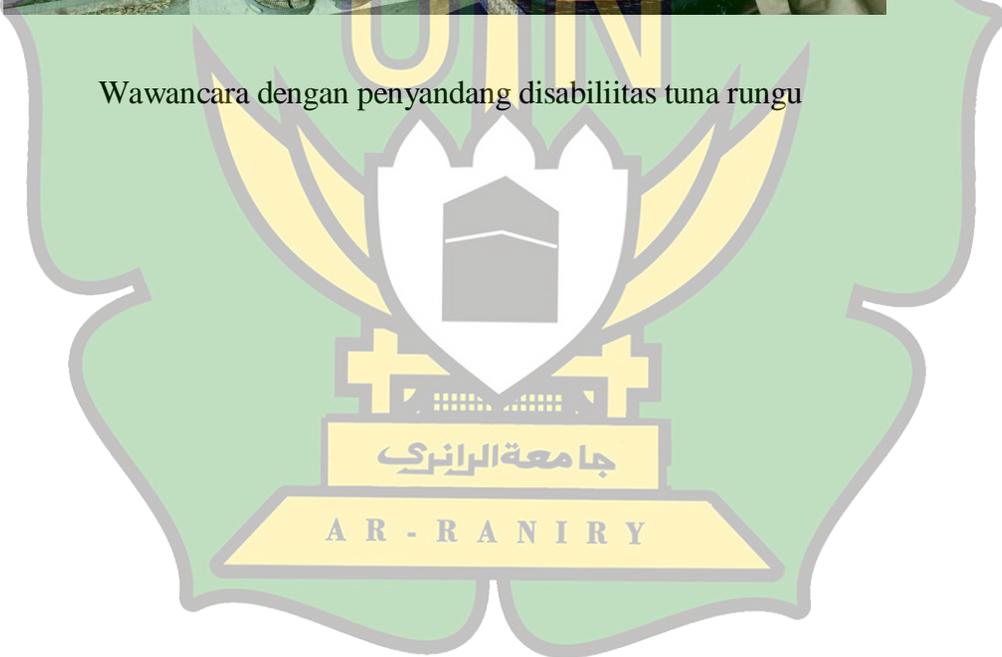
Wawancara dengan Kabag Ekonomi Balai Kota Banda Aceh



Wawancara dengan penyandang disabilitas tuna netra



Wawancara dengan penyandang disabilitas tuna rungu



Lampiran 1: Surat Keterangan Penelitian



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 873 Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2023

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;

b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;

7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 etatuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 14 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;

9. Keputusan Menteri Agama Nomor 432 Tahun 2013, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Departag, RI;

10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KM.K.05/2011 tentang Peraturan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;

11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PE/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);

12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 05 April 2023

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Memunjuk dan mengangkat Saudara:

1. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Sebagai pembimbing I

2. Mirza Fanzkri, S.Sos.I., M.St. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi:

Nama : Ula Uliyafa

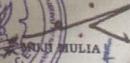
NIM : 190802026

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
pada Tanggal : 12 April 2023
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN,

MULIA



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 2 : Surat Penelitian



Lampiran 3:



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM - PTSP)**

MAL PELAYANAN PUBLIK - GEDUNG PASAR ATJEH BARU LT. 3
JL. DIPONEGORO - BANDA ACEH - 23242 - TELP./FAX (0651) 32874

Banda Aceh , 06 September 2023

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan Universitas Islam Negeri
Ar- Raniry

Nomor : 890/757/2023
Lampiran : -
Perihal : Telah Melakukan Penelitian

di-

Banda Aceh

Schubungan dengan Surat Saudara Nomor : B-1381/Un.08/FISIP.I
/P.00.9/07/2023 Tanggal 26 Juli 2023 tentang Permohonan Rekomendasi Izin
Penelitian, maka dengan ini kami menerangkan :

Nama : Ula Ulsyafa
NPM : 190802026
Program Studi : Ilmu Administasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan
Judul Penelitian : Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang
disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

Telah melaksanakan Penelitian dan Wawancara di Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Banda Aceh



Andriyana, S.P., M.Si
Nip. 19840323 200212 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Ula Ulsyafa
 Tempat tanggal lahir : Stabat, 16 maret 2001
 Nomor handphone : 082168228062
 Alamat : Jln, KH Zainal Arifin Stabat Kabupaten Langkat
 Provinsi Sumatra Utara
 Email : 190802026@student.ac.id

Pendidikan

Sekolah dasar : SDN 1 Stabat
 Sekolah menengah pertama : SMP Negeri 1 Stabat
 Sekolah menengah atas : SMA Swasta Yapim Taruna Stabat

Sertifikasi

Ma'had jamiah : C (2023) Ma'had Al-Jamiah
 TOAFL : 413 (2023) Pusat Bahasa UIN Ar-raniry
 TOEFL : 430 (2023) Pusat Bahasa UIN Ar-raniry
 Komputer : B (20223) Pusat Bahasa UIN Ar-raniry
 Magang : B+ (2022) BAST, ANRI