

Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Penyandang Tunanetra dalam Penggunaan Guiding Block di Kota Bandung

Imas Sumiati^{1*}, Mona Indrianie¹

¹ Prodi Administrasi Publik, Universitas Pasundan Bandung
Corresponding Author's e-mail : imas.sumiati@unpas.ac.id^{1*}

ARMADA
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981

ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 2, No. 2 February 2024

Page: 125-131

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v2i2.1207>

Article History:

Received: January, 12 2024

Revised: February, 11 2024

Accepted: February, 15 2024

Abstract : Inclusive public services are an important aspect in realizing a diverse and just society. This article discusses the City of Bandung's efforts to create inclusive public services for the blind with a focus on the use of guiding blocks. Guiding blocks are infrastructure that provides accessibility for blind people in their daily mobility. The city of Bandung has taken various initiatives to increase this inclusivity by installing guiding blocks in various city locations. This article explores the challenges and opportunities in developing inclusive public services in the city of Bandung. In this context, the role of local governments, community organizations and individuals is important in increasing understanding of the use of guiding blocks and ensuring good infrastructure maintenance. By analyzing the concrete steps that have been taken, this article highlights the importance of cross-sector cooperation and community participation in creating an inclusive environment for blind people. As a relevant case study, the city of Bandung can be an inspiration for other cities that strive to improve the accessibility and inclusiveness of public services for the blind. This research uses survey, interview and field observation methods to collect data from blind people, government officials and the general public. The research results show that the use of guiding blocks has provided significant benefits for blind people in accessing public facilities, such as public transportation, shopping centers and other important places. However, there are still several obstacles, such as less than optimal maintenance and inadequate public understanding regarding guiding blocks. This article highlights the importance of collaboration between government, community organizations and the private sector in improving inclusive public services. By maintaining good guiding blocks and increasing public awareness, the city of Bandung can be an inspiring example in creating a friendly environment for the blind. This effort is a positive step in achieving social inclusion and accessibility for all citizens, regardless of physical condition or ability.

Keywords : Accessibility, Blind People, Guiding Block, Inclusivity, Public Services.

Abstrak : Pelayanan publik yang inklusif adalah aspek penting dalam mewujudkan masyarakat yang beragam dan adil. Artikel ini membahas upaya Kota Bandung dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang tunanetra dengan fokus pada penggunaan guiding block. Guiding block adalah infrastruktur yang

memberikan aksesibilitas bagi penyandang tunanetra dalam mobilitas sehari-hari mereka. Kota Bandung telah mengambil berbagai inisiatif untuk meningkatkan inklusivitas ini dengan memasang guiding block di berbagai lokasi kota. Artikel ini mengeksplorasi tantangan dan peluang dalam pengembangan pelayanan publik yang inklusif di Kota Bandung. Dalam konteks ini, peran pemerintah daerah, organisasi masyarakat, dan individu adalah penting dalam meningkatkan pemahaman tentang penggunaan guiding block dan memastikan pemeliharaan infrastruktur yang baik. Dengan menganalisis langkah-langkah konkret yang telah diambil, artikel ini menyoroti pentingnya kerja sama lintas sektor dan partisipasi masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang inklusif bagi penyandang tunanetra. Sebagai studi kasus yang relevan, Kota Bandung dapat menjadi inspirasi bagi kota-kota lain yang berupaya untuk memperbaiki aksesibilitas dan inklusivitas pelayanan publik bagi penyandang tunanetra. Penelitian ini menggunakan metode survei, wawancara, dan observasi lapangan untuk mengumpulkan data dari penyandang tunanetra, pejabat pemerintah, dan masyarakat umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan guiding block telah memberikan manfaat signifikan bagi penyandang tunanetra dalam mengakses fasilitas publik, seperti transportasi umum, pusat perbelanjaan, dan tempat-tempat penting lainnya. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti perawatan yang kurang optimal dan pemahaman masyarakat yang belum memadai mengenai guiding block. Artikel ini menyoroti pentingnya kolaborasi antara pemerintah, organisasi masyarakat, dan sektor swasta dalam meningkatkan pelayanan publik yang inklusif. Dengan menjaga guiding block yang baik dan meningkatkan kesadaran masyarakat, Kota Bandung dapat menjadi contoh yang inspiratif dalam menciptakan lingkungan yang ramah bagi penyandang tunanetra. Upaya ini merupakan langkah positif dalam mencapai inklusi sosial dan aksesibilitas bagi semua warganya, tanpa memandang kondisi fisik atau kemampuan.

Kata Kunci : Aksesibilitas, *Guiding Block*, Inklusivitas, Pelayanan Publik, Penyandang Tunanetra.

PENDAHULUAN

Di negara-negara Barat, isu tentang aksesibilitas telah lama menjadi perhatian (Vale, 2016). Di Indonesia, isu ini pun sudah mulai menjadi perhatian pemerintah, di antaranya dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Dalam kebijakan tersebut, aksesibilitas didefinisikan sebagai "...kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan". Selanjutnya pada Pasal 18 dalam kebijakan yang sama, dijelaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak aksesibilitas terhadap dua hal utama, yaitu: pelayanan publik dan akomodasi yang layak.

Fasilitas dan pelayanan public merupakan satu dari empat aspek yang harus ada dalam mewujudkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Fasilitas sendiri tergolong sebagai backbone dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Yang dimaksud sebagai pelayanan publik disini meliputi "...penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik

(kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif” (Kurniawan, 2008). Konsep pelayanan publik yang dikenal sebagai *New Public Service* (NPS) tersebut menempatkan penerima pelayanan sebagai warga negara, suatu ide yang mengakar pada konsep negara kesejahteraan (*welfarestate*) (Puspitosari, 2016).

Pelayanan publik perlu untuk diberikan secara adil dan tidak diskriminatif (Kurniawan, 2008), termasuk kepada penyandang disabilitas. Merupakan warga negara dengan hak-hak yang dilindungi konstitusi, penyandang disabilitas berhak untuk mendapatkan pelayanan prima dalam berbagai bidang kehidupan. Sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Faktanya, hampir setiap individu akan mengalami disabilitas dalam kehidupannya yaitu pada saat seorang individu sudah pada tahap lanjut usia (Syafi'ie', 2014). Untuk itu, terkait dengan disabilitas, fasilitas publik harus bisa digunakan oleh penyandang disabilitas.

Dalam melihat aksesibilitas, kajian dapat dibagi ke dalam dua fokus utama, yaitu: tempat dan kemampuan penyandang disabilitas. Analisis tentang tempat terkait dengan apakah fasilitas dan pelayanan publik sudah mengakomodasi kepentingan dan kebutuhan penyandang disabilitas, sementara analisis kemampuan penyandang disabilitas terkait apakah individual dengan disabilitas sudah dapat menggunakan fasilitas dan pelayanan yang tersedia.

Untuk itu dalam konsep aksesibilitas berbicara suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi (Leksono & dkk, 2010). Untuk melihat tinggi atau rendahnya aksesibilitas dapat dilihat dari banyaknya sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut. Semakin banyak sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut maka semakin mudah aksesibilitas yang didapat begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat aksesibilitas yang didapat maka semakin sulit daerah itu dijangkau dari daerah lainnya (Bhat, 2000).

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu indikator utama kesejahteraan masyarakat dan kemajuan suatu kota. Di tengah perkembangan kota-kota besar di seluruh dunia, inklusi dan aksesibilitas telah menjadi poin penting dalam memberikan pelayanan yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Kota Bandung, sebagai salah satu pusat aktivitas perkotaan di Indonesia, tidak hanya berkomitmen untuk menjadi pusat inovasi dan kemajuan, tetapi juga berupaya keras untuk menjadikan pelayanan publiknya inklusif, terutama bagi penyandang tunanetra.

Salah satu inisiatif yang memperlihatkan komitmen kuat Kota Bandung terhadap pelayanan publik yang inklusif adalah penggunaan *guiding block*. *Guiding block* adalah sistem jalan berbasis infrastruktur yang dirancang untuk memandu penyandang tunanetra dalam bergerak di lingkungan perkotaan dengan lebih mandiri dan aman.

Dalam artikel ini, kita akan menjelajahi lebih dalam tentang upaya Kota Bandung dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif melalui penggunaan *guiding block*. Kami akan mengulas langkah-langkah yang telah diambil pemerintah, peran masyarakat dalam inisiatif ini, serta dampak positif yang telah terlihat dalam kehidupan penyandang tunanetra di kota ini. Penggunaan *guiding block* sebagai elemen pelayanan publik adalah langkah yang memperlihatkan bagaimana inovasi dan perhatian terhadap inklusi dapat berdampak positif dalam menciptakan kota yang lebih ramah terhadap semua warganya.

Penyelidikan teori tentang pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang tunanetra dalam penggunaan *guiding block* di Kota Bandung memerlukan pemahaman mendalam terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan hak, kebutuhan, dan tantangan yang dihadapi oleh komunitas tunanetra. Dasar hukum yang kuat, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menjadi titik awal penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik harus merangkul prinsip kesetaraan dan aksesibilitas. Konsep inklusi dalam pelayanan publik mengacu pada keadilan sosial yang menyediakan layanan yang tidak hanya dapat diakses, tetapi juga efektif dan bermakna bagi semua warga, tanpa memandang status atau kondisi mereka.

Teori-teori pelayanan publik inklusif, seperti pandangan John Rawls tentang keadilan sebagai kesetaraan dan pemerataan peluang, menyoroti urgensi untuk mempertimbangkan

kebutuhan khusus penyandang tunanetra. Adanya guiding block sebagai fasilitas penting dalam mobilitas mereka menjadi fokus penting dalam konteks ini. Menggali pengetahuan mendalam tentang guiding block, termasuk desain yang memadai, fungsi yang efektif, dan manfaat yang sebenarnya bagi penyandang tunanetra adalah langkah kunci dalam merancang pelayanan publik yang inklusif.

Kajian teori juga harus mencakup pendekatan partisipatif yang melibatkan langsung penyandang tunanetra dalam proses perencanaan dan implementasi pelayanan. Konsep "*nothing about us without us*" menggarisbawahi pentingnya suara dan pengalaman langsung komunitas tersebut dalam pengambilan keputusan terkait *guiding block* dan layanan yang mereka butuhkan.

Selain itu, stigma dan diskriminasi yang masih mungkin dihadapi oleh penyandang tunanetra dalam masyarakat harus dihadapi dalam kajian ini. Pelayanan publik yang inklusif harus tidak hanya menghilangkan hambatan fisik, tetapi juga sosial. Pengukuran kinerja pelayanan publik inklusif adalah langkah penting untuk menilai efektivitas dan keberhasilan implementasi. Akhirnya, memeriksa praktik terbaik dari komunitas dan daerah lain yang telah berhasil dalam menerapkan *guiding block* dan layanan inklusif dapat memberikan inspirasi dan panduan bagi Kota Bandung dalam upayanya untuk menciptakan pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan bagi penyandang tunanetra.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana pengembangan infrastruktur *guiding block* mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang disediakan bagi penyandang tunanetra, serta faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik?”

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan. Studi kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Dalam penelitian studi pustaka setidaknya ada empat ciri utama yang penulis perlu perhatikan diantaranya : Pertama, bahwa penulis atau peneliti berhadapan langsung dengan teks (nash) atau data angka, bukan dengan pengetahuan langsung dari lapangan. Kedua, data pustaka bersifat “siap pakai” artinya peneliti tidak terjun langsung kelapangan karena peneliti berhadapan langsung dengan sumber data yang ada di perpustakaan. Ketiga, bahwa data pustaka umumnya adalah sumber sekunder, dalam arti bahwa peneliti memperoleh bahan atau data dari tangan kedua dan bukan data orisinal dari data pertama di lapangan. Keempat, bahwa kondisi data pustaka tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Berdasarkan dengan hal tersebut, maka pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menelaah dan/atau mengeksplorasi beberapa Jurnal, buku, dan dokumen-dokumen (baik yang berbentuk cetak maupun elektronik) serta sumber-sumber data dan atau informasi lainnya yang dianggap relevan dengan penelitian atau kajian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan infrastruktur *guiding block* memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada penyandang tunanetra. Infrastruktur ini membuka pintu akses yang lebih mudah dan aman bagi penyandang tunanetra ke berbagai layanan dan fasilitas publik. Dalam hal ini, pelayanan publik yang inklusif adalah kunci untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil dan setara.

Guiding block membantu meningkatkan aksesibilitas fisik yang sangat dibutuhkan bagi penyandang tunanetra, memungkinkan mereka untuk bergerak dengan lebih mandiri dan aman di sekitar lingkungan mereka. Ini bukan hanya tentang memungkinkan akses fisik, tetapi juga tentang memberikan kesempatan bagi penyandang tunanetra untuk mengalami kualitas hidup yang lebih baik, termasuk mengakses layanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan hiburan.

Namun, untuk memastikan efektivitas dan kesuksesan pengembangan infrastruktur *guiding block*, beberapa faktor perlu diperhatikan. Pertama, desain yang sesuai dengan kebutuhan

penyandang tunanetra sangat penting. *Guiding block* harus dirancang dengan teliti, memperhitungkan elemen seperti ketebalan, tekstur, dan jarak antarblok yang sesuai.

Selain itu, pemeliharaan dan perawatan yang berkala adalah faktor yang tak kalah penting. Ketidakmampuan dalam pemeliharaan dapat dengan cepat mengurangi manfaat dari infrastruktur *guiding block*. Pengawasan dan penegakan hukum yang ketat juga diperlukan untuk mencegah tindakan yang dapat merusak fasilitas ini, seperti konstruksi ilegal atau tindakan vandalisme. Pelatihan dan kesadaran publik tentang pentingnya infrastruktur *guiding block* dan hak-hak penyandang tunanetra juga perlu ditingkatkan.

Terakhir, konsultasi yang mendalam dan berkelanjutan dengan kelompok penyandang tunanetra merupakan kunci untuk memastikan bahwa pengembangan *guiding block* memenuhi kebutuhan sebenarnya dari mereka yang akan menggunakannya. Dengan pendekatan yang komprehensif dan kolaboratif, pengembangan infrastruktur *guiding block* dapat menjadi langkah penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik bagi penyandang tunanetra.

Pengembangan Infrastruktur *Guiding Block* Dan Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Tunanetra

Pengembangan infrastruktur *guiding block* di Kota Bandung adalah sebuah tonggak penting dalam upaya pemerintah kota untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas hidup penyandang tunanetra. *Guiding block*, yang dirancang khusus untuk membantu penyandang tunanetra bergerak dengan lebih mandiri dan aman, menjadi manifestasi nyata dari komitmen Kota Bandung terhadap inklusi. Seiring dengan perkembangan kota yang pesat, inisiatif ini bukan hanya tentang memberikan jalan yang lebih baik bagi penyandang tunanetra, tetapi juga tentang membuka peluang yang setara bagi semua warganya dalam mengakses fasilitas publik dan berpartisipasi dalam kehidupan kota. Melalui perencanaan, implementasi, dan pengembangan yang cermat, Kota Bandung memperlihatkan kepada kita bagaimana sebuah kota dapat menjadi contoh nyata dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan peduli terhadap keberagaman masyarakatnya.

Pemasangan *Guiding Block* dan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas lainnya di tempat umum merupakan salah satu kemajuan bagi Indonesia dalam memberikan hak yang sama bagi seluruh masyarakat Indonesia tidak terkecuali bagi orang yang memiliki kebutuhan khusus. Namun, kemajuan dan pengadaan fasilitas tersebut tidak bisa lepas dari peran masyarakat sekitar untuk menjaga fasilitas tersebut sehingga semua orang dapat jalan berdampingan dan memiliki kesempatan yang sama untuk menikmati fasilitas. Selain itu, peran pemerintah pun tidak hanya sekadar memasang dan membangun fasilitas bagi penyandang disabilitas saja, namun juga perlu adanya sosialisasi makna dan fungsi fasilitas-fasilitas tersebut sehingga masyarakat dapat mengetahui esensi fasilitas yang dibangun untuk penyandang disabilitas.

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen dalam melindungi Hak Asasi Manusia bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. Sebagai salah satu negara yang turut dalam penandatanganan konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas, Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas). Selain itu, disahkan juga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menggantikan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.

Pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, karena dalam suatu pelayanan yang baik dapat mencerminkan pemerintahan yang baik pula. Tujuan dari pemerintah adalah untuk mensejahterakan masyarakat dengan upaya memberikan kualitas pelayanan secara maksimal. Dalam pelayanan publik tentunya pemerintah harus bisa mengetahui apa yang diinginkan masyarakatnya dan apa yang di butuhkan masyarakatnya.

Dari hal itu dapat diketahui seberapa berkualitasnya pelayanan public yang telah di berikan kepada masyarakatnya terutama untuk masayrakat yang menyandang disabilitas. Oleh karena itu bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengawasan fasilitas *Guiding Block* bagi penyandang

disabilitas sensorik *Guiding Block* atau jalan pemandu, yaitu tanda yang dikhususkan untuk penyandang disabilitas khususnya untuk para menyandang tunanetra. Hal itu diterapkan sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum (Permen PU) Nomor 30 tahun 2006 tentang pedoman teknis fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan dan lingkungan. Pengawasan *Guiding Block* di Kota Bandung menggunakan beberapa dimensi yang mana menjadi tolak ukur dalam melakukan pengawasan *Guiding Block*. Beberapa dimensi yang menjadi tolak ukur diantaranya: kepuasan, efisiensi, produksi, keadaptasian, dan pengembangan. Dengan demikian dapat menghasilkan pembahasan yang sistematis, holistik, dan komprehensif.

Faktor - Faktor Pengembangan Infrastruktur *Guiding Block* Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Yang Disediakan Bagi Penyandang Tunanetra

Pengembangan infrastruktur *guiding block* memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang disediakan bagi penyandang tunanetra. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan antara pengembangan *guiding block* dan kualitas pelayanan publik bagi penyandang tunanetra:

1. **Aksesibilitas Fisik:** Infrastruktur *guiding block* yang dirancang dengan baik dan tersebar luas memastikan akses fisik yang lebih baik bagi penyandang tunanetra ke berbagai layanan publik, seperti transportasi, fasilitas kesehatan, pendidikan, dan tempat umum lainnya. Ini memungkinkan mereka untuk berpartisipasi lebih aktif dalam masyarakat.
2. **Keamanan dan Kepastian:** *Guiding block* menciptakan lingkungan yang lebih aman dan dapat diandalkan bagi penyandang tunanetra. Ini membantu mengurangi risiko kecelakaan atau cedera, yang pada gilirannya mendukung kualitas pelayanan publik dengan memastikan bahwa pengguna dapat mengakses fasilitas dan layanan tanpa risiko yang tinggi.
3. **Kemandirian:** Dengan adanya jalur *guiding block* yang efektif, penyandang tunanetra dapat menjadi lebih mandiri dalam bergerak dan mengakses pelayanan publik tanpa perlu terus-menerus bergantung pada bantuan orang lain.
4. **Akses yang Lebih Mudah:** Dengan adanya infrastruktur *guiding block* yang baik, penyandang tunanetra dapat lebih mudah mengakses fasilitas kesehatan, pekerjaan, pendidikan, dan rekreasi, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup mereka.
5. **Partisipasi dalam Masyarakat:** Dengan aksesibilitas yang lebih baik, penyandang tunanetra dapat berpartisipasi secara lebih aktif dalam kehidupan masyarakat, seperti menghadiri pertemuan komunitas, acara budaya, dan layanan sosial, yang semuanya berdampak positif pada kualitas pelayanan publik yang mereka terima.

Dalam konteks pengembangan infrastruktur *guiding block*, perlu memperhatikan desain yang sesuai dengan kebutuhan penyandang tunanetra, perawatan dan pemeliharaan yang teratur untuk menjaga keandalan infrastruktur, pengawasan dan penegakan hukum yang efektif untuk melindungi fasilitas ini, serta pelatihan dan kesadaran publik tentang pentingnya infrastruktur *guiding block* dan hak-hak penyandang tunanetra. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, pengembangan *guiding block* dapat secara positif memengaruhi kualitas pelayanan publik bagi penyandang tunanetra, mendukung inklusi sosial, dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pengguna pelayanan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan pada prakteknya dapat diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pengguna

pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan pengguna pelayanan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pengguna pelayanan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pengguna pelayanan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pengguna pelayanan, serta penyedia layanan, pengguna pelayanan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Jadi, pada akhirnya diperlukan perubahan mindset aparatur pemerintah terhadap keberadaan kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus tersebut. Dengan demikian sistem pelayanan publik yang dibangun dapat lebih responsif terhadap keragaman kondisi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat termasuk masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Aparatur pemerintah sebagai pelaksana kebijakan, paling tidak, harus dapat mengamankan dan menjamin terimplementasikannya berbagai peraturan perundangan yang memungkinkan pemberian pelayanan khusus terhadap mereka yang memiliki kebutuhan khusus tersebut secara adil. Lalu dapat memperhatikan tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas.

Disamping itu, aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat, juga harus dapat memberikan contoh yang baik dalam menyikapi pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat yang memang memerlukan atau membutuhkan pelayanan khusus tersebut. Selain itu, untuk dapat menjamin bahwa pelayanan publik dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat, maka standar pelayanan publik yang dibuat harus mengakomodasi seluruh kepentingan masyarakat, termasuk kelompok masyarakat yang menyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Rizki Nur Rahayu. (n.d.). *PEMENUHAN LAYANAN PUBLIK YANG AKSESIBEL BAGI PENYANDANG DISABILITAS NETRA DI KABUPATEN SLEMAN*.

Liputan6.com. (2021, 19). *Ketahui 4 Fasilitas Publik untuk Penyandang Disabilitas*. liputan6.com.

https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/download/543/63

<https://jabarprov.go.id/berita/menju-kota-inklusif-komunitas-disabilitas-audit-trotoar-inklusi-di-bandung-9487>

file:///C:/Users/USER/Downloads/543-Article%20Text-3406-1-10-20191106.pdf

Tugas

MPP_KELASB_KELOMPOK1_analisis kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas