



## PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DIKOTA PAGAR ALAM

### PUBLIC SERVICE FOR PEOPLE WITH DISABILITAS IN PAGAR ALAM CITY

**Wita Hariani<sup>1</sup>, Yohanes Susanto<sup>2</sup>, Kasman<sup>3</sup>**

<sup>1,3</sup> Program Studi Kesejahteraan Sosial, Institut Teknologi Pagar Alam.

<sup>2</sup> Prodi Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu,

\*Email Korespondensi: [witahariani59@gmail.com](mailto:witahariani59@gmail.com)

#### How to Cite :

Hariani, W., Susanto, Y., Kasman (2025). Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dikota Pagar Alam. SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities, 6(1). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.6.1.29-34>

#### ARTICLE HISTORY

Received [13 April 2025]  
Revised [20 May 2025]  
Accepted [30 May 2025]  
Published [30 June 2025]

#### KEYWORD

public services, people with disabilities, inclusivity, Pagar Alam City

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di kota Pagar Alam pelayanan publik yang inklusif merupakan aspek penting untuk menjamin hak-hak penyandang disabilitas yang diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang Disabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, Observasi dan studi dokumentasi. Informan terdiri dari Penyandang Disabilitas, Petugas Pelayanan Publik, serta perwakilan dari organisasi disabilitas kota Pagar Alam. Hasil Penelitian ini menunjukkan upaya Pemerintah Kota Pagar Alam dalam menyediakan fasilitas dan aksesibilitas, seperti Jalur landai dan loket khusus, akan tetapi implementasi di lapangan masih menghadapi kendala di lapangan termasuk kurang perhatiannya petugas, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya pemahaman terhadap kebutuhan disabilitas. Oleh sebab itu perlu adanya penguatan regulasi lokal, peningkatan kapasitas petugas layanan dan kolaborasi antara pemerintah dengan komunitas untuk menciptakan pelayanan publik yang benar-benar inklusif dan adil bagi penyandang disabilitas.

#### ABSTRACT

. This study aims to analyze and evaluate the quality of public services for people with disabilities in the city of Pagar Alam. Inclusive public services are an important aspect to guarantee the rights of people with disabilities as regulated in Law Number 8 of 2016 concerning People with Disabilities. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through interviews, observation and documentation studies. Informants consist of People with Disabilities, Public Service Officers, and representatives from disability organizations in the city of Pagar Alam. This study shows the efforts of the Pagar Alam City Government in providing facilities and accessibility, such as ramps and special counters, but implementation in the field still faces obstacles in the field including lack of attention from officers, limited infrastructure, and low understanding of the needs of disabilities. Therefore, it is necessary to strengthen local regulations, increase the capacity of service officers and collaboration between the government and the community to create public services that are truly inclusive and fair for people with disabilities.

## PENDAHULUAN

Dalam UU No. 8 Tahun 2016 Pasal 1 ayat (1) Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan Fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi mengalami dengan hambatan dan lingkungan dapat kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak(1). Di era ini penyandang disabilitas masih menjadi salah satu kelompok yang paling terpinggirkan dalam masyarakat(2).

Paradigma Masyarakat terhadap kaum disabilitas seringkali diibaratkan sebagai ketidakmampuan seseorang secara medis, sehingga disabilitas dianggap sebagai orang sakit yang selalu membutuhkan pertolongan dan tidak dapat mengenyam pendidikan, apalagi bekerja seperti manusia biasanya(3). Dalam konteks inklusif, keberadaan sistem pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas menjadi sangat krusial. Dalam upaya mewujudkan kesamaan hak dalam segala aspek kehidupan dan melindungi keberadaan penyandang disabilitas, Pemerintah telah membuat payung hukum(4).

Adanya sebuah kebijakan dapat mengatasi permasalahan konstruksi sosial dalam masyarakat terhadap keberadaan penyandang disabilitas(5). Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan baru yang memperluas rekrutmen PNS dari berbagai latar belakang tidak hanya terbatas pada pengandaan umum saja(6).

Kota Pagar Alam merupakan salah satu daerah yang otonomi di Sumatera Selatan mempunyai tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Tetapi pada kenyataannya penyandang disabilitas masih sering menghadapi berbagai hambatan, baik segi fisik seperti aksesibilitas sarana dan prasarana, maupun segi non fisik seperti keterbatasan informasi, sikap petugas layanan, serta kurangnya layanan yang bersifat inklusif.

Konsep pelayanan publik memiliki makna yang tidak jauh berbeda konsep pelayanan umum atau Masyarakat(7). Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik(8).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pelayanan publik di kota Pagar Alam memenuhi prinsip-prinsip inklusivitas terhadap penyandang disabilitas. Adapun penyandang disabilitas dikategorikan dari beberapa jenis tergantung kondisinya, diantaranya disabilitas sensorik netra, Disabilitas sensorik pendengaran, disabilitas intelektual, disabilitas fisik, disabilitas mental, dan disabilitas ganda(9)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif diskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran bentuk, kualitas, dan kendala pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di kota Pagar Alam, Pendekatan ini dipilih karena dapat memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana bentuk pelayanan publik yang diterima oleh penyandang disabilitas di kota Pagar Alam, termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi penyandang disabilitas dan respon pihak penyelenggara pelayanan. Informan yang diambil dalam penelitian ini Penyandang disabilitas, Pihak Pemberi pelayanan serta Komunitas Penyandang disabilitas kota Pagar Alam. Sedangkan Pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahapan Observasi, Wawancara yang Mendalam serta studi dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Disabilitas atau cacat adalah mereka yang memiliki cacat fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama dan ketika berhadapan dengan berbagai hambatan, hal ini dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan kesetaraannya dengan yang lain(10).

Berdasarkan hasil dari observasi, Wawancara dan dokumentasi terhadap instansi pelayanan publik di kota Pagar Alam, Peneliti menemukan:

#### 1. Akseibilitas Fisik.

Beberapa gedung pelayanan publik telah menyediakan akseibilitas dasar seperti Ramp dan toilet khusus untuk disabilitas, akan tetapi masih banyak fasilitas yang belum ramah terhadap penyandang disabilitas seperti belum adanya pemandu untuk penyandang tunanetra, serta belum adanya lift di gedung bertingkat.

#### 2. Pelayanan Administratif.

Petugas pelayanan umum belum mendapatkan pelatihan khusus tentang penanganan penyandang disabilitas, sehingga interaksi belum optimal bahkan ada yang memandang sebelah mata terhadap penyandang disabilitas.

#### 3. Partisipasi Penyandang Disabilitas

Keterlibatan penyandang disabilitas dalam merumuskan kebijakan dan pelayanan publik masih sangat terbatas.

#### 4. Ketersediaan Informasi

Masih kurangnya informasi pelayanan dalam bentuk yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas seperti bahasa aksara, huruf braille serta informasi audio.

#### 5. Kebijakan dan implementasi.

Walaupun ada regulasi Nasional yang mendukung hak-hak disabilitas, Implementasi di tingkat kota belum maksimal akibat keterbatasan anggaran, kurangnya sosialisasi dan tingkat kesadaran pegawai yang rendah.

### Pembahasan

#### Akseibilitas Fisik

Akseibilitas Fisik dapat dilihat langsung secara nyata, berbentuk fisik dan dapat langsung dirasakan oleh penyandang disabilitas(11). Berdasarkan pengamatan di beberapa fasilitas umum dan kantor pelayanan publik yang ada di kota Pagar Alam akseibilitas fisik belum sepenuhnya memenuhi standar ramah disabilitas. Sebagaimana gedung telah menggunakan jalan Ramp (jalan Landai) untuk kursi roda dan toilet khusus, akan tetapi belum merata di setiap lokasi bahkan ada yang tidak sesuai dengan kemiringan atau penempatan.

Tidak adanya jalur pemandu untuk penyandang tunanetra dan lift di gedung yang bertingkat menunjukkan bahwa hak mobilitas penyandang disabilitas masih terbatas. Pembangunan infrastruktur di kota Pagar Alam belum sepenuhnya pada prinsip universal design yang mengakomodasi semua kalangan masyarakat.

#### Pelayanan Administratif

Dalam aspek pelayanan administrasi di kota Pagar Alam belum mendapatkan pelatihan yang khusus dalam melayani penyandang disabilitas. Sehingga sering menimbulkan miskomunikasi serta tidaktepatan komunikasi pelayanan pada penyandang disabilitas seperti tunanetra dan tuli. Minimnya pemahaman serta kurang pekanya petugas terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas hal ini menunjukkan bahwa masih terpusatnya pelayanan publik pada masyarakat umum (non disabilitas, bukan pada inklusivitas. Tidak adanya petugas pendamping atau

penerjema bahasa menjadi indikator lemahnya kesiapan intitusi dalam pemberian pelayanan.

### **Ketersediaan informasi**

Informasi publik yang mudah diakses adalah bagian penting dalam menjamin kesetaraan hak layanan. Akan tetapi di kota Pagar Alam, Informasi mengenai SOP pelayanan, hak-hak penyandang disabilitas serta informasi darurat masih minim dalam format aksibel. Belum ditemui informasi dalam huruf braille, audio atau vidio berbahasa isarat yang dapat diamati.

Belum adanya informasi aksibel ini membut parahnya eksklusi sosial dalam membuat penyandang disabilitas kesulitan mendapatkan pelayanan secara mandiri. Keterbatasan ini perlu adanya komitmen Pemerintah daerah dalam menyediakan sarana komunikasi dan informasi yang ramah disabilitas sesuai amanat Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi publik pasal 1(12).

### **Partisipasi Penyandang disabilitas**

Partisipasi aktif bagi penyandang disabilitas dalam proses, perencanaan, sampai ke evaluasi pelayanan publik masih rendah di kota Pagar Alam. Tidak banyak program yang secara eksplisit melibatkan organisasi penyandang disabilitas dalam musyawara pembangunan. Padahal keterlibataan organisasi penyandang disabilitas sangat penting dalam pembangunan guna memastikan kebijakan benar-benar menjawab kebutuhan nyata mereka. Rendahnya repretasi ini menunjukkan belum optimalnya prinsip partisipasi inklusif dalam sistem pemerintahan daerah. Pemerintah kota membuka peluang untuk melibatkan penyandang disabilitas (13).

### **Kebijakan dan implementasi**

Implementasi atau pelaksanaan kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan, Tanpa implementasi kebijakan yang telah dirumuskan tidak akan memberikan manfaat(14).

Secara normatif terdapat peaturan perundang-undangan yang menjamin hak disabilitas baik tingkat nasional maupun daerah. Tetapi di kota Pagar Alam implementasi kebijakan tersebut masih rendah dimana terdapat berbagai macam hambatan. Diantara hambatan tesebut adalah masalah anggaran yang tidak tersedia, rendahnya prioritas politik terhadap isu disabilitas dan kurangnya sosialisasi regulasi kepada aparatur Pemerintahan.

Beberapa program yang ada cenderung bersifat karitatif (Pemberi bantuan) daripada pendekatan hak yang menekankan kesetaraan dan pemberdayaan . Akibatnya mestipun hukum telah menjamin hak penyandang disabilitas akan tetapi pelaksanaan dilapangan belum mencerminkan komitmen yang kuat terhadap inklusivitas.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Pelayanan publik untuk penyandang disabilitas di kota Pagar Alam masih belum optimal. Aksesibilitas fisik , Pelayanan adminisrasi, serta penyediaan informasi yang inklusif masih sangat terbatas. Partisipasi penyandang disabilitas dalam proses evaluasi kebijakan dan evaluasi layanan juga masih sangat kurang. Walaupun terdapat regulasi yang mendukung, implementasi dilapangan masih belum optimal karena masih banyak hambatan.

## Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis, maka penulis memberikan saran:

1. Pemerintah daerah harus melakukan audit aksesibilitas gedung publik dan melakukan perbaikan yang diperlukan.
2. Perlu diadakan pelatihan rutin bagi petugas pelayanan publik terkait komunikasi dan pelayanan terhadap penyandang disabilitas.
3. Pemerintah perlu menyediakan informasi dalam berbagai format seperti braille, video dengan bahasa isyarat dan audio.
4. Libatkan organisasi penyandang disabilitas dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik.
5. Lakukan evaluasi kinerja terhadap pelayanan publik dengan indikator inklusivitas.

## DAFTAR PUSTAKA

1. RI U undang. Undang-Undang Republik Indonesia tentang Penyandang Disabilitas (UU No. 8 Tahun 2016). 2016;2016.
2. Arianto D, Apsari NC. Gambaran Aksesibilitas, Inklusivitas, dan Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Memanfaatkan Transportasi Publik: Studi Literatur di Berbagai Negara. *Focus J Pekerj Sos.* 2023;5(2):156.
3. Pratiris SA, Hukum F, Harapan U, Pidana T, Anak P, Abdullah NA. Sosialisasi Anti Perundungan di Sekolah SMP Swasta Harapan I Medan. 2024;48–53.
4. Pasciana R. Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas. *Sawala J Adm Negara.* 2020;8(2):192–203.
5. Novita E, Fathurrohman A, Pradana HA. Pemanfaatan Kompos Blok Limbah Kulit Kopi Sebagai Media Tanam. *AGROTEK J Ilm Ilmu Pertan.* 2019;2(2):61–72.
6. Bahasa S, Khalizah S, Trya N, Prayogi R, Riadi B. MUATAN LOKAL BAHASA LAMPUNG DI SEKOLAH SEBAGAI STRATEGI PEMERTAHANAN DAN PELESTARIAN BAHASA DAERAH. Vol. 1. 2024.
7. Rahayu S, Dewi U. Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. *Natapraja.* 2013;1(1).
8. UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik – Referensi HAM. 2009.
9. Asyhari A, Sari FY, Efendi NR, Nurjanah D, ... Pemberdayaan Kelompok Petani Kopi Karang Rejo untuk Meningkatkan Pemanfaatan Daun Kopi Menjadi Layak Konsumsi. *J Pengabdian ....* 2020;5(1):279–86.
10. Salsabila N, Krisnani H, Apsari NC. Rehabilitasi Sosial Bagi Remaja Dengan Disabilitas Sensorik. *Focus J Pekerj Sos.* 2019;1(3):190.
11. Propiona JK. Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *J Anal Sociol.* 2021;10:1–18.
12. Kominfo. Undang-undang No.14 Tahun 2008. 2008;1–38.
13. Dewi RI. Partisipasi Perempuan Penyandang Disabilitas dalam Perencanaan Pembangunan Desa. *J SIKAP.* 2022;8(02):1–9.

14. Susanto Y, Hairani W. DAN CAWAPRES DALAM KONTESASI PEMILU TAHUN 2024 STUDI KASUS PROVINSI BENGKULU IMPLEMENTATION AND EFFECTIVENESS OF PRESIDENTIAL AND VICE PRESIDENTIAL BILLBOARDS IN THE 2024 ELECTION CONTESTATION CASE STUDY OF. 2024;4(2):13–22.