

Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Pada Pemerintah Kota Makassar

Herman H¹, Muhammad Irvan Nur Iva^{2*}, Andi Asripan³,
Andi Ceri Susilawati⁴, Adelia Ramadani⁵, Ibunga Tang⁶, Nurul Amalia⁷

¹⁻² Program Studi Administrasi Publik, Pascasarjana

³ Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Pascasarjana

⁴⁻⁷ Program Studi S2 Administrasi Publik, Pascasarjana

¹⁻⁷ Universitas Negeri Makassar, Indonesia

E-mail: hermandody@unm.ac.id¹, m.irvan.nuriva@unm.ac.id², andi.asrifan@unm.ac.id³,
andicerisusilawati01@gmail.com⁴, adeliaramadani29@gmail.com⁵, ibunga256@gmail.com⁶,
nurameliaa002@gmail.com⁷

* Penulis Korespondensi: m.irvan.nuriva@unm.ac.id¹

Abstract: One of the missions and objectives of establishing an ideal government bureaucracy it to provide good public services to the community, particularly optimal service quality for persons with disabilities. To assess the extent to which the measures/benchmarks of service quality success can be examined from the criteria of the dimensions of public service quality. This study aims to determine the extent to which the quality of public service provided is able to meet the needs of persons with disabilities at the Makassar City Government. This type of research uses a qualitative approach tiwh a case study strategy and both primary and secondary data sources. Data collection is based on observations from the study, and data analysis uses an interactive method that includes data presentation, data condensation, and drawing conclusions. Research results indicate that the quality of public services for people with disabilities at the Makassar City Government specifically sosial service is overall not yet optimal in meeting the needs of people with disabilities and still needs improvement. Based on the service quality dimension indicators, namely: *Tangible* (physical evidence); *Reliability*; and *Responsiveness*, they still need to be enhanced because they are not yet optimal due to limited facilities and infrastructure, lack of employee awareness, and insufficient attention to fulfilling the needs of people with disabilities. Meanwhile, *Assurance* and *Empathy* are already categorized as good and adequate thanks to the guidance and quick response from rehabilitation officers. However, comprehensive and continuous improvement is still necessary.

Keywords: Disabilities Person; Government; Makassar City; Public Services; Service Quality

Abstrak: Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah yang ideal adalah memberikan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat khususnya kualitas pelayanan optimal bagi penyandang disabilitas. Untuk menilai sejauh mana ukuran/tolak ukur keberhasilan kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Kualitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas oleh Pemerintah Kota Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus dan sumber data primer dan sekunder, pengumpulan data berdasarkan observasi dari studi ini analisis data menggunakan metode interaktif yang meliputi penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada pemerintah kota makassar khususnya di Dinas Sosial Kota Makassar secara keseluruhan belum optimal dalam memenuhi kebutuhan penyadang disabilitas dan masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan teori indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (bukti fisik); *Reliability* (keandalan); dan *Responsiveness* (daya tanggap) masih tergolong perlu ditingkatkan karena belum optimal akibat terbatasnya sarana prasarana, kurangnya kesadaran pegawai serta kurangnya perhatian terhadap pemenuhan penyandang disabilitas. Sedangkan *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) sudah dikategorikan baik dan memadai berkat pendampingan dan respon yang cepat dari petugas rehabilitasi. Namun, masih perlu peningkatan secara komprehensif dan berkesinambungan.

Kata Kunci: Kota Makassar; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Pemerintah; Penyandang Disabilitas

1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik mencerminkan beberapa tugas esensial pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Terkhusus pada bidang administrasi negara, pelayanan publik dipahami sebagai segala bentuk jasa, baik itu barang atau layanan, yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun pihak yang diberi mandat untuk kepentingan masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor, seperti kependudukan, kesehatan, pendidikan, transportasi, hingga keamanan. Sementara itu, Pendapat lain menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan tertentu. Pelayanan ini diselenggarakan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan oleh pemerintah, dengan orientasi utama pada tercapainya kepuasan penerima layanan. Pelayanan publik Adalah sesuatu yang perlu disoroti karna pelayanan publik merupakan salah satu poin penting yang dijadikan ukuran untuk menilai kualitas pelayanan dalam mengetahui baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang dijalankan oleh perangkat daerah. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Menjelaskan bahwa kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara ataupun penduduk, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, terhadap barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Apabila kualitas pelayanan publik meningkat dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut, itu merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik sebagai indikator yang penting dalam melihat dan menilai kinerja pemerintah. Masyarakat yang memperoleh pelayanan cepat, tepat, adil, dan transparan akan merasakan kepuasan serta menumbuhkan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan lamban, diskriminatif, dan tidak sesuai standar SOP (Standar Operasional Prosedur), maka akan menimbulkan ketidakpuasan bahkan potensi konflik antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, pelayanan yang baik juga pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat. Ini merupakan situasi tertentu yang fleksibel dan berhubungan dengan aspek produk, layanan, dan sumber daya manusia serta dinamika lingkungan, yang sangat ditentukan oleh penilaian penerima saat layanan publik diberikan.

Pelayanan publik dapat dikatakan membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi.

Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah yang ideal adalah memberikan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat khususnya kualitas pelayanan optimal bagi penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan penyandang disabilitas pada umumnya juga adalah masyarakat yang memiliki hak penuh dalam memenuhi kebutuhannya termasuk hak-hak dalam memperoleh pelayanan yang optimal.

Penyandang disabilitas atau difabel merupakan seseorang yang memiliki keterbatasan jangka panjang pada aspek mental, fisik, intelektualnya, atau sensorik. Keterbatasan tersebut, ketika dihadapkan dengan berbagai hambatan sosial, lingkungan, maupun sikap masyarakat, dapat menjadi penghalang bagi mereka untuk berpartisipasi secara penuh, efektif, dan setara dalam seluruh aspek kehidupan bermasyarakat. Penyandang disabilitas seringkali mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas pelayanan publik karena fasilitas bagi penyandang disabilitas sering kali dirampas oleh masyarakat normal. Oleh karena itu, penyandang disabilitas memerlukan dukungan serta perlakuan yang adil agar mereka dapat mengakses berbagai kesempatan, layanan, dan hak-hak dasar sebagaimana warga negara lainnya, sehingga tercipta masyarakat yang inklusif dan berkeadilan. Sejalan dengan ketentuan tersebut, salah satu prinsip penting adalah adanya jaminan kesamaan derajat bagi setiap orang dihadapan hukum.

Namun, kenyataannya masih terdapat sejumlah sektor pelayanan publik pada pemerintah kota makassar yang belum optimal dalam memberikan pelayanan yang ramah khususnya bagi penyandang disabilitas. Salah satu institusi pemerintahan yaitu OPD (Operasional Perangkat Daerah) yang cukup berperan aktif dalam kegiatan kemasyarakatan khususnya penyandang disabilitas dan sejatinya memegang peranan penting dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat yaitu dinas sosial. Sehingga hal ini penting untuk diketahui bagaimana kualitas pelayanan publik di dinas tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya penyandang disabilitas karena kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan atau prosedur administrasi, tetapi juga sejauh mana kualitas pelayanan itu mampu terlaksana dengan baik dan dapat dijangkau, dirasakan maupun digunakan semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas yaitu sebagai suatu keadaan dinamis yang mencakup berbagai aspek, seperti aspek produk, layanan, dan sumber daya manusia serta dinamika lingkungan, yang secara keseluruhan bertujuan untuk memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengguna atau

masyarakat. Kualitas tidak hanya mencerminkan standar tertentu, tetapi juga menggambarkan keseluruhan karakteristik dan sifat dimana suatu produk atau layanan yang berpengaruh langsung terhadap kemampuan organisasi atau penyedia layanan dalam memuaskan kebutuhan dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan dapat diukur dan ditentukan standar yang tepat pada suatu kondisi yang dibutuhkan serta hasil dari pelaksanaannya.

Kualitas pelayanan bisa diwujudkan dengan memberikan hal yang dibutuhkan dan keinginan pelanggan, serta melaksanakan layanan secara tepat dan konsisten untuk menyesuaikan dengan harapan pelanggan. Jika pelayanan dirasa sesuai dengan yang dibutuhkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dinilai baik. Kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam memberikan harapan, keinginan, serta kebutuhan masyarakat, dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal dan memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan serta kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Dalam pemberian layanan yang baik bagi masyarakat bukan suatu hal yang mudah, tapi perlu memperhatikan kualitas pelayanan tersebut sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan sebagai bentuk keinginan untuk mencapai kepuasan dari orang lain secara langsung. Berdasarkan kualitas pelayanan yang baik penelitian ini memerlukan fokus kualitas pelayanan yang dapat ditinjau pada 5 (lima) dimensi utama kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et al, (1990) yaitu: 1). Bukti Fisik (Tangibles). Bukti fisik adalah aspek pelayanan yang bisa dilihat secara langsung, seperti tampilan gedung, fasilitas yang tersedia, peralatan yang dipakai, serta kerapian pegawai. Penampilan fisik dan kerapian pegawai berpengaruh terhadap penilaian masyarakat pada kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi. 2). Keandalan (Reliability). Keandalan memperlihatkan sejauh mana instansi mampu menjalankan pelayanan sesuai yang sudah dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. Keandalan ini tidak hanya berlaku untuk hal-hal besar, tetapi juga mencakup hal-hal kecil yang dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja instansi dalam memberikan pelayanan. 3). Daya Tanggap (Responsiveness). Daya tanggap menjelaskan kemauan dan komitmen instansi saat melakukan pelayanan dengan cepat dan sesuai target. Aspek ini tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga dengan kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat dalam proses penyelesaian kebutuhan layanan. 4). Keyakinan (Assurance). Keyakinan merupakan kemampuan instansi atau pegawai dalam membangun kepercayaan dari penerima layanan. Hal ini mencakup pengetahuan yang dimiliki, kesopanan dalam berinteraksi, serta kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya

masyarakat terhadap kualitas dan kredibilitas instansi yang bersangkutan. 5). Empati (Emphaty). Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi secara baik dan jelas mengenai pelayanan yang disediakan oleh instansi, sehingga dapat memberikan dampak positif pada penilaian dan kepuasan penerima layanan. Selain itu Adapun teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu teori Sinambela (2006) yang menjelaskan bahwa terdapat enam dimensi yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan definisi kualitas pelayanan tersebut, pemerintah dalam sebuah instansi juga harus memperhatikan tujuan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yaitu dengan mewujudkan kepastian hak dan tanggung jawab kewajibannya khususnya bagi penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan yang memiliki hak penuh dalam memperoleh pelayanan.

Disabilitas adalah manusia yang mempunyai keahlian yang bertentangan dimana Setiap individu/orang yang mengalami keterbatasan secara fisik, mental, atau intelektual, dalam jangka waktu lama, sehingga menghadapi keterbatasan dan kesulitan dalam berinteraksi serta berpartisipasi secara utuh dalam lingkungan sosial, dengan masyarakat lainnya, padahal difabel sama halnya dengan orang lain berdasarkan prinsip kesetaraan hak. Karena itu, Lembaga seperti Ombudsman seharusnya difungsikan dalam hal ini, walaupun Ombudsman selama ini tidak begitu berfungsi efektif bagi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Penyandang cacat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu 1). cacat fisik (tuna daksa) yaitu kondisi yang menyebabkan gangguan pada fungsi tubuh sehingga membatasi kemampuan fisik seseorang. 2). Cacat mental yaitu gangguan yang berkaitan dengan kondisi kejiwaan atau perilaku, baik yang disebabkan oleh faktor bawaan, keturunan, maupun akibat dari penyakit tertentu. 3). Cacat fisik dan mental yaitu kondisi ketika seseorang mengalami dua jenis keterbatasan sekaligus, yakni gangguan fisik dan mental.

Penelitian yang dilakukan oleh Firda Silvia Pramashela yang berjudul “Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia”. Hasil studi menunjukkan bahwa pelaksanaan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di sepuluh kota di Indonesia belum berjalan dengan maksimal.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Lelly Nuraviva yang berjudul “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta”. Hasil studi menunjukkan bahwa secara regulasi, pemerintah kota Surakarta patut diapresiasi atas upaya dalam menjamin hak-hak penyandang disabilitas melalui penerapan perda kesetaraan Difabel. Meski demikian, dari perspektif, perbaikan masih diperlukan agar aksesibilitas bagi penyandang

disabilitas dapat terjut secara maksimal. Hal ini terlihat dari kondisi fasilitas publik di Kota Surakarta yang sebagian sudah cukup baik, tetapi masih banyak yang belum maksimal. Permasalahan ini disebabkan oleh terbatasnya informasi dan pemahaman pelaksana negara yang merupakan perumus kebijakan terkait standar aksesibilitas penyandang disabilitas, serta rendahnya kesadaran para penyandang disabilitas sebagai bagian dari masyarakat di negara ini, yang berakibat pada keperluan mereka sering terlupakan.

Penelitian sebelumnya telah menekankan pada aksesibilitas pelayanan publik dan fasilitasnya untuk pengguna layanan penyandang disabilitas pada pemerintahan kota. Fokus dalam penelitian ini lebih menekankan terkait Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Pada Pemerintah Kota Makassar khususnya pada OPD yang banyak terlibat langsung dengan masyarakat terutama penyandang disabilitas yaitu Dinas Sosial. Terkait hal ini kualitas pelayanan pada OPD tersebut juga memegang peranan penting dalam kegiatan rutin masyarakat, termasuk individu penyandang disabilitas dalam upaya memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Fenomena yang terjadi pada Dinas Sosial Kota Makassar layak untuk dijadikan bahan penelitian dan pemahaman lebih mendalam tentang kualitas pelayanannya, hal ini dikarenakan kantor tersebut merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki intensitas tinggi dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan, termasuk pelayanan yang ditujukan bagi penyandang disabilitas.

Dengan merujuk pada penjelasan sebelumnya, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan publik bagi Penyandang Disabilitas pada Pemerintah Kota Makassar dan salah satu OPD yang terlibat adalah di Dinas Sosial Kota Makassar.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus. Jenis data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer dihasilkan melalui proses wawancara dan observasi terhadap narasumber atau aktor yang terlibat dalam penelitian. Sedangkan data sekunder dihasilkan dari berbagai laporan, dokumen, dan sumber tertulis lain berdasarkan dengan topik penelitian. Sumber data sekunder ini dapat berupa buku, jurnal, disertasi, maupun tesis, yang digunakan sebagai pelengkap data primer. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, yaitu dengan mengamati objek atau situasi secara langsung. Metode wawancara digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data melalui interaksi tatap muka kepada narasumber yang berkaitan dengan isu penelitian. Sementara itu, dokumentasi adalah teknik pengumpulan data sekunder dengan menelusuri dan mengutip berbagai sumber tertulis, seperti literatur, jurnal ilmiah, buku, serta dokumen lain

yang relevan untuk melengkapi data primer dan mendukung tujuan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan data interaktif yang meliputi hasil dari studi penelitian. Penyajian data berupa uraian singkat yang menggambarkan hubungan antar kategori dan berbagai aspek yang saling berkaitan. Kondensasi data adalah suatu proses dalam memilih dan menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasikan data mentah seperti catatan, transkrip wawancara, dan dokumen agar menjadi lebih padat, fokus, dan mudah dipahami. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang telah di sebelumnya dan terus diverifikasi sepanjang proses penelitian, sehingga kesimpulan akhir yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas yakni tingkat kemampuan suatu institusi, organisasi, atau penyedia layanan publik maupun privat dalam memberikan layanan yang adil, inklusif, aman, serta dapat dijangkau dengan mudah oleh penyandang disabilitas. Pelayanan ini tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga memperhatikan kebutuhan khusus, hak asasi, dan martabat mereka.

Data dari pendamping sosial tercatat ada 1.661 (seribu enam ratus enam puluh satu) penyandang disabilitas di Kota Makassar. Sehingga sampai saat ini Pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Sosial melakukan update terkait jumlah penyandang disabilitas di Kota Makassar dengan berkolaborasi publik pemerintah kelurahan. Adapun sampai saat ini baru 30% data dari seluruh kelurahan yang masuk ke Dinas Sosial Kota Makassar. Penyelenggara pelayanan termasuk dalam hal ini adanya perlakuan khusus kepada penyandang disabilitas harus sepenuhnya diberikan sebagai bentuk pemenuhan kepuasan masyarakat (Penyandang disabilitas) dalam memperoleh pelayanan yang setara serta perhatian dari tujuan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yaitu dengan mewujudkan kepastian hak dan tanggung jawabnya, kewajibannya serta kewenangannya seluruh pihak sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan disabilitas yang terjadi pada Dinas Sosial di Kota Makassar khususnya pelayanan dalam pemenuhan sarana dan prasarana yang terbukti belum optimal dan memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas seperti yang terjadi pada peneliti sebelumnya dimana hasil data terkait Sarana dan prasarana yang tersedia belum sepenuhnya mampu mendukung terpenuhinya aksesibilitas pelayanan publik terutama bagi disabilitas, seperti belum adanya ketersediaan kursi roda, toilet khusus, dan tidak adanya loket khusus yang bisa di akses bagi disabilitas pada Dinas Sosial tersebut.

Terkait hasil penelitian sebelumnya yang berfokus pada pelayanan pemenuhan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas, penelitian ini berfokus untuk mengamati bagaimana kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas pada pemerintah kota makassar khususnya pada salah satu OPD yaitu Dinas Sosial Kota Makassar, dengan menggunakan teori *servqual* (Parasuraman, et al.) yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yakni, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan terkait Kualitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Pemerintah Kota Makassar yang berfokus pada salah satu OPD yaitu Dinas Sosial dapat disimpulkan dalam tabel matriks sebagai berikut:

Tabel 1. Temuan Penelitian Reduksi Data Kualitas Pelayanan Publik
Bagi Penyandang Disabilitas pada Pemerintah Kota Makassar

No	Indikator	Temuan	Keterangan
1.	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	1. Sarana pelayanan khusus 2. toilet yang belum lengkap 3. tempat Parkir tidak ada khusus disabilitas 4. pintu jalur masih dirancang umum 5. pengguna kursi roda yang masih terbatas.	Bukti fisik menunjukkan belum optimal dan kurang memadai karena masih belum mampu diakses secara penuh oleh penyandang disabilitas.
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kurangnya kesadaran pegawai terhadap pemenuhan hak-hak disabilitas di Dinas Sosial khususnya ketersediaan sarana prasarana 2. Kurang kesadaran terhadap pembaharuan aturan yang telah ditetapkan. 3. Kurangnya kesadaran terhadap aksesibilitas sarana pelayanan bagi kebutuhan penyandang disabilitas	Kurangnya kesadaran pegawai terhadap hak hak disabilitas, dan sarana prasarana khusus pelayanan sehingga perlu untuk ditingkatkan.
3.	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	1. Tersedianya pendamping yang ditetapkan melalui surat keputusan (SK) oleh Kepala Dinas Sosial agar dapat dengan mudah dikenali oleh penyandang disabilitas. 2. Pendamping melakukan pelayanan dengan teknik jemput bola, yaitu dengan mengunjungi langsung tempat tinggal penyandang disabilitas dalam mempermudah mereka dalam mendapatkan pelayanan. 3. Mendampingi penyandang disabilitas sampai urusan layanan selesai. 4. Pendampingan yang menggunakan Rompi dan Tanda Pengenal	Ketersediaan Pendamping Bidang Rehabilitasi bagi penyandang disabilitas yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana penyandang disabilitas
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Kepercayaan penyandang disabilitas terhadap ketersediaan pendampingan khusus yang selalu sigap dan terpercaya dalam mengarahkan penyandang disabilitas dalam proses pelayanan sampai selesai 2. Melayani dengan sopan setiap kedatangan penyandang disabilitas.	Assurance (Jaminan) dalam hal ini sudah dalam kategori cukup baik
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Respon dan sikap para pegawai dinas sosial yang ramah dan perhatian khususnya bidang rehabilitasi saat melakukan kunjungan di rumah singgah disabilitas. 2. Perhatian yang baik ketika ada penyandang disabilitas yang datang ke dinas sosial untuk memperoleh pelayanan	Indikator <i>Empathy</i> (Empati) sudah dalam kategori baik dalam merespon penyandang disabilitas dan tetap perlu peningkatan.

Sumber: Hasil Olahan Data, 2025

Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas

Salah satu konsep dalam mengukur kualitas pelayanan di gagas oleh Parasuraman, et al, 1985). Konsep SERVQUAL mengukur kualitas layanan menggunakan 5 dimensi yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dalam konteks pelayanan bagi penyandang disabilitas, kualitas pelayanan public dapat diukur melalui dimensi tersebut.

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan sarana ataupun fasilitas yang dapat jangkau dan dipergunakan oleh instansi atau organisasi sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, dalam pemenuhan layanan yang diberikan. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* (bukti fisik) pada kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas belum optimal dapat dilihat dari ketersediaan sarana prasarana seperti pintu khusus yang belum sepenuhnya bisa diakses bagi penyandang disabilitas dan belum adanya toilet khusus untuk penyandang disabilitas, tempat parkir yang belum disediakan khusus untuk penyandang disabilitas sehingga kualitas pelayanan pada kategori ini belum mampu secara fisik/sarana dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang ada pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) oleh Parasuraman et.al (1985) terkait dimensi dalam kualitas pelayanan publik belum berjalan dengan baik dimana sarana atau fasilitas belum bisa dijangkau dan diakses oleh pengguna layanan sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan juga dengan teori Sinambela e.al (2006) tentang kualitas pelayanan dimana salah satu dimensi dari kualitas tersebut adalah transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak salah satunya fasilitas fisik yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah akses maupun di mengerti oleh masyarakat. Sehingga pada konteks kualitas pelayanan publik pada indikator ini terkait fasilitas fisik belum dikategorikan baik.

Dimensi *Reliability* (Keandalan) dalam konteks penelitian ini merupakan kemampuan dari instansi dalam menyelenggarakan pelayanan kepada seluruh masyarakat sesuai dengan kepuasan dan harapan, dengan cara menepati janji, menyelesaikan permasalahan dengan baik, serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* (keandalan) pada kualits pelayanan publik bagi penyandang disabilitas kurang baik dalam memberikan pelayanan yang dapat dilihat dari faktor kesadaran dimana pegawai belum memahami aturan tentang pelayanan bagi penyandang disabilitas (sarana) dan belum sepenuhnya menyadari mengenai pentingnya menjamin hak-hak

penyandang disabilitas sehingga pelayanan belum sesuai dengan harapan dan terkadang menimbulkan permasalahan, khususnya pelayanan dalam mengutamakan penyandang disabilitas. Sehingga kualitas pelayanan pada kategori ini belum mampu secara andal dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dikategorikan tidak sesuai dan tidak sejalan dengan pandangan oleh Parasuraman et.al (1985) terkait kualitas pelayanan publik yang ideal dimana seharusnya dalam variabel *reability* (keandalan) harus mampu dalam menyelenggarakan pelayanan publik dalam instansi yang bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapan yang dibutuhkan yang pada capaiannya itu memberikan pelayanan yang responsive, menepati janji serta meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan. Hal ini sejalan juga dengan teori Sinambela et.al (2006) terkait kualitas pelayanan publik pada indikator Partisipatif dimana pelayanan tersebut dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan serta harapan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Sehingga dalam konteks tersebut belum sepenuhnya menjawab indikator partisipatif dalam kualitas pelayanan publik.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kemampuan instansi untuk bersikap tanggap, mendengarkan, serta merespons kebutuhan masyarakat dalam rangka memberikan kepuasan. Hal ini tercermin dari kemampuan menyampaikan informasi dengan cepat, akurat, dan tepat, tidak bersikap pasif, dan serta dapat memberikan bantuan secara cepat dan sigap ketika dibutuhkan. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap atau *resposiveness* pada kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dikategorikan baik, terlihat dari adanya pendampingan yang dilakukan oleh pegawai lapangan pada bidang tersebut, dimana salah satu tugas pokok dan fungsinya diamanatkan untuk memberikan petunjuk atau arahan sebagai respon untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Pendamping yang mengenakan rompi khusus agar mudah dikenali oleh penyandang disabilitas. Selain itu, daya tanggap pada pendamping tersebut bisa dilihat pula dari pelayanan yang diberikan dengan metode Jemput Bola (Respon cepat) yaitu mendatangi kediaman mereka untuk memudahkan dalam memperoleh pelayanan. Pendampingan pada Dinas Sosial tersebut sebuah bentuk standar pelayanan ataupun *SOP (Standart Operational Prosedure)* sebagai penyelenggara layanan penyandang disabilitas yang mendampingi sampai utusan layanan selesai. Berdasarkan hasil penelitian dalam dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) oleh Parasuraman et.al menunjukkan bahwa daya tanggap sudah baik terkait kualitas pelayanan publik yang sudah mampu mencerminkan pelayanan yang baik berdasarkan respon, sikap dan tata karma dalam rangka memberikan pelayanan yang baik yang dan memberikan kepuasan

kepada masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sinambela et.al (2006) dimana dalam indikator kualitas pelayanan publik juga relevan dengan Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat dan hasil tersebut dikategorikan sudah baik dalam menunjukkan partisipasif, Selain itu relevan juga dengan inkator kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain yang sudah sepenuhnya memperhatikan indikator tersebut dalam proses pelayanannya.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai untuk membangun kepercayaan maupun keyakinan masyarakat melalui penguasaan pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan dalam menghargai perasaan dan kebutuhan masyarakat. Adapun hasil penelitian menunjukka bahwa jaminan atau assurance pada kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dikategorikan baik, hal ini dapat diamati dari salah satu kepercayaan penyandang disabilitas dalam pelayanan yang diberikan berupa ketersediaan pendampingan bidang rehabilitasi yang bersikap sopan santun dan menghargai kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu pegawai dinas sosial khususnya pendamping pada bidang rehabilitasi turut membantu secara langsung dalam memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas seperti meminta diusulkan data data penyandang disabilitas untuk memperoleh bantuan pelayanan, Sehingga hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas pada kategori jaminan (*assurance*) sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kuliatas pelayanan publik oleh Parasuraman, et al 1985 menunjukkan bahwa kategori tersebut sudah baik dan sejalan dengan dimensi tersebut dalam menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dimana *Assurance* (Jaminan) dalam pelayanan tersebut telah membangun kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui penguasaan pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan dalam menghargai perasaan dan kebutuhan masyarakat. Berikut sejalan juga dengan teori Sinambela et.al (2006) yang terkait dengan kualitas pelayanan publik dimana indikator Akuntabilitas, yakni pelayanan yang sudah dapat dipertanggungjawabkan secara baik dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bisa memberikan jaminan kepada masyarakat dan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dimensi *Empathy* (Empati) yaitu kemampuan serta kesediaan pegawai untuk memberikan perhatian secara personal, misalnya dengan bersikap ramah, memahami kebutuhan, serta menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat yang dilayani. Adapun hasil penelitian yang menunjukkan bahwa empati pada kualitas pelayanan publik bagi penyandang

disabilitas dikategorikan cukup baik terkhusus pegawai bertanggung jawab dibidang rehabilitasi dimana dari segi respon secara individual dan sikap para pegawai pada Dinas Sosial. Respon dan sikap para pegawai dinas sosial yang ramah dan perhatian khususnya bidang rehabilitasi saat melakukan kunjungan di rumah singgah disabilitas. Perhatian yang baik dan sopan ketika ada penyandang disabilitas yang datang ke dinas sosial untuk memperoleh pelayanan dari sisi empati sudah baik dan tetap perlu mengalami peningkatan yang optimal bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi empati dalam kualitas pelayanan publik oleh Parasuraman et.al menunjukkan bahwa hal ini cukup berjalan dengan baik dimana kemampuan serta kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan secara personal sudah mampu menggambarkan kualitas pelayanan yang cukup baik dalam memahami dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini sejalan juga dengan teori kualitas pelayanan publik oleh Sinambela et.al (2006) terkait indikator pada Partisipatif dimana pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan Masyarakat. Selain itu indikator Keseimbangan hak dan kewajiban juga relevan karena pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan publik pada pemerintah kota Makassar khususnya dinas sosial belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Kurangnya ketersediaan sarana dan prasana penunjang kebutuhan disabilitas. Dimensi kualitas pelayanan dimana *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), dan *empathy* (empati) masih tergolong kurang baik karena belum optimal dalam penyediaan sarana prasarana, rendahnya pemahaman serta kesadaran pegawai, dan minimnya perhatian khusus terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Sementara itu, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) sudah dikategorikan baik, terlihat dari adanya pendampingan langsung, metode jemput bola, sikap sopan santun, serta penghargaan terhadap kebutuhan penyandang disabilitas yang mampu menumbuhkan rasa percaya. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada pemerintah kota makassar khususnya di Dinas Sosial Kota Makassar secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek bukti fisik, keandalan, dan empati agar lebih inklusif dan sesuai dengan hak-hak penyandang disabilitas.

Penelitian mendatang disarankan dapat memperluas lokasi kajian, dengan menggunakan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif) serta berbagai sumber junal terkait. Selain itu, perlu juga melibatkan lebih banyak lagi ragam penyandang disabilitas. Penting untuk mengkaji faktor kebijakan, anggaran, dan budaya organisasi, serta merumuskan strategi praktis agar meningkatkan pelayanan yang lebih inklusif.

DAFTAR REFERENSI

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/3820>
- Karniawati, N., & Apriati, W. (2017). ASPEK TRANSPARANSI DALAM KUALITAS PELAYANAN PADA PENYEDIAAN AKSESIBILITAS TROTOAR JALAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS TUNANETRA DI KOTA BANDUNG. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, Vol. 1(No. 1). <http://dx.doi.org/10.31506/jipags.v1i1.1188>
- Nuraviva, L. (n.d.). *AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP FASILITAS PUBLIK DI KOTA SURAKARTA*.
- Parasuraman, Valarie A., Z., & Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. Free Press.
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225–232. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). *PELAYANAN PUBLIK BAGI PEMENUHAN HAK-HAK DISABILITAS DI KOTA YOGYAKARTA*.
- Rinaldi, R. (2012). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)*. 1(1), 22–34.
- RR. Putri Priamsari, A. (2019). HUKUM YANG BERKEADILAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS. *Masalah-Masalah Hukum, Jilid 48*(No.2), 215-223.
- Rohani, I., & Putera, R. E. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 2(2). <https://doi.org/10.55850/simbol.v2i2.82>
- Syafi'ie, M. (2014). *PEMENUHAN AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS*. 1(2). <https://doi.org/10.14421/ijds.010208>
- Sondakh, Vanesa. DJ Lengkong, Florence. Palar, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244–253. <https://doi.org/10.35797/jap.v8i4.45884>
- Trifira, S., Putera, R. E., Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang

Disabilitas d i Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2), 108-112. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.50>

Undang-Undang (n.d). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009). [https://doi.org/LN.2009/ No.112](https://doi.org/LN.2009/No.112)

Undang-Undang (n.d). UU Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Pub. L. No. 8 (2016).

Zulkiflia, Zafora Rizki. Muchsin, Slamet. Abidin, A. Z. (2024). PELAYANAN KETERSEDIAAN FASILITAS PUBLIK UNTUK MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Jawa Timur). *Jurnal Respon Publik*, 18(6), Hal. 50-61