

Antara Ketersediaan dan Kebutuhan: Pelayanan Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi

Adini Nuzula Humairah¹, Hapsa², Suci Rahmadani³, Rio Yusri Maulana⁴

¹ Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi

Email: adininzl10@gmail.com

² Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi

Email: by_hapsa@unja.ac.id

³ Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi

Email: suci.rahmadani@unja.ac.id

⁴ Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi

Email: rioyusrimaulana@unja.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan layanan inklusif bagi penyandang disabilitas pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pengelola Mal Pelayanan Publik, instansi terkait, organisasi penyandang disabilitas, dan pengguna layanan penyandang disabilitas. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan inklusif di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi telah menunjukkan upaya dalam memberikan pelayanan yang setara melalui layanan prioritas, sikap petugas yang ramah, serta penyediaan beberapa fasilitas seperti jalur landai, kursi roda, toilet khusus, dan area parkir yang dapat diakses. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan fasilitas aksesibilitas, informasi yang belum sepenuhnya mudah diakses, belum tersedianya standar pelayanan khusus, keterbatasan kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan penyandang disabilitas tuli, serta belum optimalnya pelibatan penyandang disabilitas dalam evaluasi pelayanan. Secara keseluruhan, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas telah berjalan cukup baik, sedangkan produktivitas dan akuntabilitas masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: layanan inklusif, Mal Pelayanan Publik, penyandang disabilitas, pelayanan publik, aksesibilitas.

Abstract

This study aims to analyze and describe inclusive services for persons with disabilities at the Public Service Mall in Jambi City. The study employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving Public Service Mall administrators, relevant agencies, organizations of persons with disabilities, and service users with disabilities. Data were analyzed using the Miles and Huberman model through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that inclusive services at the Public Service Mall in Jambi City have demonstrated efforts to provide equal services through priority services, friendly staff, and several supporting facilities, including ramps, wheelchairs, accessible toilets, and accessible parking areas. However, implementation has not been fully optimal due to limitations in accessibility facilities, information that is not yet fully accessible, the absence of specific service standards, limited staff capacity to communicate with deaf persons, and insufficient involvement of persons with disabilities in service evaluation. Overall, service quality, responsiveness, and responsibility have been implemented fairly well, while productivity and accountability still need to be improved.

Keywords: inclusive services, Public Service Mall, persons with disabilities, public services, accessibility

PENDAHULUAN

Pendahulu Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya ditunjukkan melalui terselesaikannya urusan administratif, tetapi juga melalui kemudahan akses, keadilan, kepastian prosedur, keterbukaan informasi, serta kemampuan penyelenggara dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Prinsip tersebut menjadi semakin penting dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas. Pelayanan publik yang inklusif

menuntut pemerintah untuk memberikan kesempatan yang setara kepada setiap warga negara dengan mempertimbangkan keberagaman kondisi dan kebutuhan pengguna layanan.

Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang mudah diakses dan bebas dari diskriminasi. Namun, pemenuhan hak tersebut masih menghadapi berbagai hambatan, baik dalam bentuk keterbatasan sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, akses informasi, maupun kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, pelayanan inklusif tidak cukup hanya ditandai dengan tersedianya fasilitas khusus, tetapi juga harus mampu memberikan pengalaman pelayanan yang mudah, aman, nyaman, dan bermartabat bagi penyandang disabilitas. Pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik telah memiliki dasar hukum melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Ketentuan tersebut menegaskan pentingnya persamaan perlakuan, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan publik. Di tingkat daerah, Provinsi Jambi juga memiliki Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Adanya berbagai regulasi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya mampu menjamin akses yang setara bagi penyandang disabilitas.

Kondisi tersebut menjadi relevan dalam konteks Kota Jambi. Data yang digunakan dalam penelitian menunjukkan bahwa hingga September 2024 terdapat 1.501 penyandang disabilitas yang tercatat di Kota Jambi. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap pelayanan publik yang inklusif merupakan persoalan yang perlu mendapat perhatian. Keberagaman jenis disabilitas juga menyebabkan kebutuhan pelayanan tidak dapat disamakan. Penyandang disabilitas fisik membutuhkan aksesibilitas fisik, sedangkan penyandang disabilitas sensorik, seperti tuli dan netra, membutuhkan dukungan komunikasi serta informasi yang dapat diakses. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan harus mempertimbangkan keberagaman kebutuhan tersebut.

Mal Pelayanan Publik Kota Jambi menjadi salah satu lokasi strategis untuk melihat pelaksanaan pelayanan inklusif karena berfungsi sebagai pusat integrasi berbagai layanan publik dalam satu tempat. MPP Kota Jambi mengintegrasikan pelayanan dari berbagai instansi dan menyediakan beragam jenis pelayanan bagi masyarakat. Kehadiran MPP diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang lebih sederhana, mudah, cepat, dan terintegrasi. Namun, integrasi layanan dalam satu tempat belum secara otomatis menjamin terpenuhinya kebutuhan penyandang disabilitas. Keberadaan fasilitas, prosedur, informasi, petugas, dan mekanisme pelayanan tetap perlu dilihat dari pengalaman serta kebutuhan pengguna penyandang disabilitas.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai persoalan. Penelitian mengenai pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia beberapa fasilitas pendukung, masih terdapat kendala komunikasi bagi penyandang disabilitas tuli. Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Bungo juga menemukan bahwa respons pegawai relatif baik, tetapi fasilitas fisik dan nonfisik belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Sementara itu, penelitian mengenai pusat pelayanan publik di Manado menunjukkan bahwa ketersediaan beberapa fasilitas aksesibilitas belum diikuti dengan kondisi fasilitas yang sepenuhnya sesuai kebutuhan pengguna. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan inklusif masih membutuhkan penguatan pada aspek fasilitas, sumber daya manusia, komunikasi, dan sistem pelayanan.

Penelitian terdahulu juga memperlihatkan bahwa aksesibilitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik. Akses terhadap informasi, teknologi, prosedur pelayanan, kemampuan petugas,

serta keterlibatan penyandang disabilitas dalam perencanaan dan evaluasi merupakan bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang inklusif. Beberapa penelitian mengenai pelayanan pada Mal Pelayanan Publik di daerah lain menunjukkan bahwa fasilitas prioritas telah tersedia, tetapi masih terdapat keterbatasan pada jalur akses, informasi yang ramah disabilitas, kemampuan komunikasi petugas, dan keterlibatan pengguna dalam evaluasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji pelayanan inklusif secara lebih menyeluruh, bukan hanya berdasarkan keberadaan fasilitas.

Dalam penelitian ini, pelayanan inklusif dianalisis menggunakan indikator kinerja pelayanan publik yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas berkaitan dengan kemampuan penyelenggara menghasilkan pelayanan yang efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan melihat pengalaman pengguna, kemudahan prosedur, keterbukaan informasi, serta sikap petugas. Responsivitas berkaitan dengan kemampuan penyelenggara mengenali dan merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat. Responsibilitas melihat kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan aturan dan prosedur, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban penyelenggara terhadap proses dan hasil pelayanan. Kelima indikator tersebut digunakan untuk melihat pelayanan inklusif secara lebih komprehensif.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan layanan inklusif di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan tersebut digunakan untuk melihat kondisi pelayanan berdasarkan pengalaman penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan serta perspektif penyelenggara dan pihak terkait.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan layanan inklusif pada Mal Pelayanan Publik Kota Jambi bagi penyandang disabilitas serta mengidentifikasi berbagai kondisi dan hambatan yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelayanan yang tersedia telah memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dan menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Mal Pelayanan Publik serta pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik yang setara, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan seluruh masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan layanan inklusif bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Fokus penelitian meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penelitian dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi yang berlokasi di Jalan H. Zainir Haviz, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi. Informan ditentukan secara purposive sampling berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan langsung dengan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Informan penelitian terdiri dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial Kota Jambi, komunitas Ambung Harsa, dan penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, peraturan, literatur, dan dokumentasi yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman pengguna,

pelaksanaan pelayanan, serta kondisi fasilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, kemudian disajikan secara naratif dan dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan layanan inklusif bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Jambi telah berupaya menyediakan pelayanan yang setara bagi penyandang disabilitas. Upaya tersebut terlihat dari tersedianya layanan prioritas, sikap petugas yang ramah, serta beberapa fasilitas pendukung seperti jalur landai, kursi roda, toilet khusus penyandang disabilitas, area parkir, papan petunjuk arah, dan mesin antrean elektronik. Namun, pelaksanaan layanan inklusif belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan fasilitas, informasi yang belum sepenuhnya ramah bagi seluruh ragam disabilitas, serta kemampuan petugas yang belum merata dalam melayani penyandang disabilitas.

1. Produktivitas

Pada aspek produktivitas, Mal Pelayanan Publik Kota Jambi telah memanfaatkan sumber daya melalui penyediaan sarana dan prasarana aksesibilitas serta penggunaan teknologi dalam proses pelayanan. Keberadaan jalur landai, kursi roda, toilet khusus, papan petunjuk arah, dan mesin antrean elektronik menunjukkan adanya upaya untuk menciptakan pelayanan yang lebih tertib dan mudah diakses. Namun, fasilitas tersebut belum mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan penyandang disabilitas. Masih ditemukan keterbatasan berupa belum tersedianya petunjuk braille, jalur pemandu bagi penyandang tunanetra, fitur suara pada mesin antrean, serta beberapa fasilitas yang belum dapat digunakan secara optimal.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan tidak cukup diukur berdasarkan jumlah fasilitas yang telah disediakan, tetapi juga berdasarkan manfaat fasilitas tersebut bagi pengguna. Terdapat perbedaan persepsi antara penyelenggara dan penyandang disabilitas dalam menilai kecukupan fasilitas. Penyelenggara melihat fasilitas dasar sebagai bentuk komitmen pelayanan inklusif, sedangkan pengguna menilainya berdasarkan kemudahan yang benar-benar dirasakan. Dengan demikian, produktivitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi dapat dikatakan telah berjalan, tetapi belum optimal karena pemanfaatan sumber daya belum sepenuhnya menghasilkan akses yang setara bagi seluruh ragam disabilitas.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan terlihat dari sikap petugas, kemudahan prosedur, serta keterbukaan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pada umumnya telah memberikan pelayanan yang ramah dan berupaya membantu penyandang disabilitas ketika membutuhkan bantuan. Selain itu, Mal Pelayanan Publik Kota Jambi menyediakan informasi melalui papan petunjuk, loket pelayanan, dan situs web resmi. Situs tersebut memuat informasi mengenai instansi, jenis layanan, lokasi loket, alamat, serta persyaratan pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi sebelum datang ke lokasi.

Meskipun demikian, keterbukaan informasi belum sepenuhnya berarti akses informasi yang inklusif. Penelitian menemukan bahwa belum tersedia media informasi yang secara khusus dirancang bagi berbagai ragam disabilitas, seperti video bahasa isyarat, panduan visual sederhana, dan media

yang lebih ramah bagi penyandang disabilitas sensorik. Bantuan juru bahasa isyarat juga masih dilakukan secara situasional melalui koordinasi dengan Dinas Sosial dan belum menjadi bagian dari mekanisme pelayanan tetap di Mal Pelayanan Publik.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan telah didukung oleh sikap petugas yang cukup baik dan tersedianya informasi dasar, tetapi masih perlu diperkuat melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan penyediaan informasi yang aksesibel. Dalam pelayanan inklusif, kualitas tidak hanya ditentukan oleh keramahan petugas, tetapi juga kemampuan memberikan pelayanan sesuai karakteristik kebutuhan pengguna. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan penyandang disabilitas tuli masih menjadi salah satu kendala yang perlu diperhatikan.

3. Responsivitas

Responsivitas Mal Pelayanan Publik Kota Jambi ditunjukkan melalui adanya layanan prioritas dan kesediaan petugas memberikan bantuan ketika penyandang disabilitas mengalami kesulitan selama proses pelayanan. Penyelenggara juga berupaya menyesuaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pengguna. Dalam kondisi tertentu, Dinas Sosial turut membantu menyediakan juru bahasa isyarat apabila terdapat penyandang disabilitas yang membutuhkan dukungan komunikasi. Hal tersebut menunjukkan adanya kepedulian terhadap kebutuhan khusus pengguna layanan.

Namun, responsivitas tersebut masih cenderung bersifat situasional. Bantuan kepada penyandang disabilitas belum didukung mekanisme pelayanan khusus yang secara konsisten diterapkan. Belum tersedianya standar operasional pelayanan khusus penyandang disabilitas menyebabkan penyesuaian pelayanan masih bergantung pada kondisi dan inisiatif petugas ketika pelayanan berlangsung. Temuan ini menunjukkan bahwa responsivitas sudah terlihat dalam praktik pelayanan, tetapi perlu diperkuat melalui sistem pelayanan yang lebih terstruktur agar kebutuhan penyandang disabilitas dapat direspons secara konsisten.

4. Responsibilitas

Pada aspek responsibilitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kepada penyandang disabilitas telah dilaksanakan dengan mengacu pada prosedur pelayanan yang berlaku dan berupaya memberikan perlakuan yang setara. Petugas juga menunjukkan sikap yang ramah dan tidak membedakan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan prinsip pelayanan publik yang nondiskriminatif.

Akan tetapi, belum tersedianya standar operasional prosedur khusus bagi penyandang disabilitas menjadi salah satu kelemahan. Pelayanan masih banyak bergantung pada prosedur umum dan penyesuaian yang dilakukan petugas berdasarkan situasi. Selain itu, keterbatasan pemahaman dan kemampuan komunikasi petugas terhadap ragam disabilitas menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, responsibilitas pelayanan dapat dinilai cukup baik dalam hal kepatuhan terhadap prosedur umum, tetapi masih memerlukan penguatan agar kebutuhan khusus penyandang disabilitas terakomodasi dalam standar pelayanan yang jelas dan konsisten. Temuan ini sejalan dengan kesimpulan penelitian bahwa kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat aspek yang perlu disempurnakan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan ditunjukkan melalui tersedianya Survei Kepuasan Masyarakat dan berbagai kanal pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan penilaian maupun menyampaikan keluhan. Keberadaan mekanisme tersebut menunjukkan adanya upaya Mal Pelayanan Publik Kota Jambi untuk membuka ruang bagi masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas dan organisasi

penyandang disabilitas belum dilibatkan secara khusus dalam proses evaluasi maupun konsultasi publik. Evaluasi yang tersedia masih bersifat umum sehingga pengalaman dan kebutuhan penyandang disabilitas belum sepenuhnya menjadi dasar dalam penyempurnaan pelayanan. Bahkan, pengguna layanan penyandang disabilitas yang diwawancarai menyatakan belum pernah diminta memberikan masukan secara khusus mengenai pelayanan yang diterimanya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas Mal Pelayanan Publik Kota Jambi telah didukung oleh keterbukaan terhadap kritik, survei kepuasan, dan kanal pengaduan, tetapi belum sepenuhnya partisipatif. Dalam konteks pelayanan inklusif, penyandang disabilitas seharusnya tidak hanya ditempatkan sebagai penerima pelayanan, tetapi juga dilibatkan dalam proses evaluasi dan pengembangan pelayanan. Oleh karena itu, pelibatan organisasi dan pengguna layanan penyandang disabilitas secara lebih terstruktur dapat memperkuat akuntabilitas sekaligus memastikan bahwa perbaikan pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan layanan inklusif di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi menunjukkan bahwa pemerintah telah memiliki komitmen awal dalam memberikan pelayanan yang setara kepada penyandang disabilitas, tetapi komitmen tersebut belum sepenuhnya diterjemahkan menjadi sistem pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh. Kondisi ini terlihat dari adanya layanan prioritas, fasilitas aksesibilitas, pelayanan tanpa diskriminasi, serta koordinasi dengan Dinas Sosial, tetapi pada saat yang sama masih terdapat keterbatasan pada akses fisik, informasi, kompetensi petugas, dan mekanisme evaluasi. Jika dianalisis menggunakan kerangka kinerja pelayanan publik Agus Dwiyanto, kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas relatif telah berjalan cukup baik, sedangkan produktivitas dan akuntabilitas masih membutuhkan penguatan. Perbedaan tersebut bukan berarti setiap aspek berdiri sendiri, melainkan menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan inklusif sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi menghubungkan sumber daya, prosedur, petugas, dan pengguna dalam satu sistem pelayanan.

Keterbatasan pada produktivitas terutama dapat dipahami dari belum optimalnya pemanfaatan sumber daya untuk menghasilkan akses pelayanan yang mandiri. MPP Kota Jambi memang telah menyediakan beberapa fasilitas dasar, tetapi keberadaan fasilitas tersebut belum sepenuhnya menghilangkan hambatan yang dialami penyandang disabilitas. Salah satu contohnya adalah belum tersedianya lift sehingga pengguna yang membutuhkan pelayanan di lantai dua masih harus memperoleh bantuan petugas atau pendamping. Pihak MPP mengaitkan kondisi tersebut dengan keterbatasan anggaran. Dalam perspektif produktivitas, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak cukup dilihat dari tersedianya sarana, tetapi dari manfaat yang dihasilkan sarana tersebut. Fasilitas dapat dikatakan produktif apabila mampu membuat pengguna memperoleh pelayanan secara lebih mudah dan mandiri. Karena sebagian pengguna masih harus bergantung pada bantuan orang lain, pemanfaatan sumber daya untuk aksesibilitas belum sepenuhnya menghasilkan pelayanan yang optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Muaro Bungo yang menunjukkan bahwa pelayanan telah didukung oleh respons pegawai yang cukup baik, tetapi fasilitas fisik dan nonfisik masih menjadi kendala. Dengan demikian, persoalan produktivitas di MPP Kota Jambi lebih berkaitan dengan kesenjangan antara fasilitas yang tersedia dan kemampuan fasilitas tersebut dalam menghilangkan hambatan pengguna.

Selain persoalan sarana, produktivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya

manusia. Jumlah pengguna MPP yang meningkat menunjukkan semakin besar beban pelayanan yang harus ditangani petugas, sementara pelayanan bagi penyandang disabilitas membutuhkan kemampuan yang lebih spesifik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan masih ditangani oleh petugas yang sama dengan pengguna lainnya dan belum didukung petugas khusus yang memiliki kompetensi pelayanan disabilitas. Petugas memang berusaha membantu ketika penyandang disabilitas mengalami kesulitan, tetapi kemampuan tersebut belum merata, terutama dalam bahasa isyarat dan teknik pendampingan bagi penyandang disabilitas sensorik. Kondisi ini menjelaskan bahwa produktivitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan jumlah aparatur, tetapi juga kemampuan aparatur menghasilkan pelayanan yang sesuai kebutuhan pengguna. Dengan meningkatnya aktivitas pelayanan tanpa peningkatan kapasitas khusus bagi pelayanan disabilitas, terdapat kesenjangan antara beban pelayanan dan kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan diperlukan agar pelayanan inklusif tidak bergantung pada inisiatif individual petugas, tetapi menjadi kemampuan organisasi secara keseluruhan.

Kondisi sumber daya manusia tersebut kemudian berpengaruh terhadap kualitas layanan, khususnya pada aspek komunikasi dan kemudahan memperoleh pelayanan. Sikap petugas yang ramah merupakan kekuatan karena dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman, tetapi keramahan belum cukup untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dengan karakteristik tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas tuli masih menghadapi hambatan komunikasi karena petugas belum memiliki kemampuan bahasa isyarat dan komunikasi masih dapat dilakukan melalui tulisan tangan. Selain itu, belum terdapat petugas khusus yang mendampingi penyandang disabilitas selama proses pelayanan. Kondisi tersebut memperlihatkan perbedaan antara pelayanan yang ramah dengan pelayanan yang benar-benar inklusif. Pelayanan ramah berkaitan dengan sikap aparatur, sedangkan pelayanan inklusif membutuhkan kemampuan menyesuaikan proses pelayanan dengan kebutuhan pengguna. Artinya, peningkatan kualitas layanan di MPP Kota Jambi tidak cukup dilakukan melalui perbaikan sikap petugas, tetapi juga membutuhkan peningkatan kompetensi komunikasi.

Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan keterbukaan informasi dan kemudahan prosedur. MPP Kota Jambi telah menyediakan informasi melalui website yang memuat instansi, jenis layanan, lokasi loket, alamat, dan informasi persyaratan. Keberadaan media tersebut merupakan langkah positif karena memungkinkan masyarakat mempersiapkan kebutuhan sebelum datang ke lokasi pelayanan. Namun, penelitian menunjukkan bahwa kemudahan memperoleh informasi belum sepenuhnya dirasakan oleh penyandang disabilitas karena sosialisasi mengenai alur pelayanan, bantuan yang tersedia, dan mekanisme pelayanan masih terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi tidak selalu sama dengan aksesibilitas informasi. Informasi dapat tersedia secara daring, tetapi belum tentu dapat dipahami atau dimanfaatkan oleh seluruh penyandang disabilitas. Temuan tersebut sekaligus menjelaskan mengapa kualitas layanan MPP dinilai cukup baik dari sisi keterbukaan dan sikap petugas, tetapi belum sepenuhnya optimal dari perspektif kebutuhan pengguna penyandang disabilitas.

Pada aspek responsivitas, keberadaan saluran pengaduan menunjukkan bahwa MPP Kota Jambi telah menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh tindak lanjut. Namun, responsivitas tidak hanya ditentukan oleh tersedianya kanal pengaduan, melainkan juga kemampuan pengguna untuk mengetahui dan memanfaatkannya. Dalam penelitian ditemukan bahwa mekanisme penyampaian kritik dan pengaduan belum banyak diketahui oleh penyandang disabilitas. Akibatnya, ketika mengalami hambatan, pengguna cenderung meminta bantuan secara langsung kepada petugas daripada menggunakan mekanisme pengaduan yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan masih lebih kuat pada aspek penyediaan sarana daripada aspek akses pengguna. Secara substantif, responsivitas akan lebih kuat apabila penyelenggara

tidak hanya menunggu keluhan masuk, tetapi secara aktif memastikan bahwa penyandang disabilitas mengetahui cara menyampaikan keluhan dan merasa aman serta mudah ketika menggunakannya. Dengan demikian, sosialisasi mekanisme pengaduan menjadi penting agar hambatan yang dialami penyandang disabilitas dapat terdokumentasi dan digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan.

Belum adanya standar pelayanan khusus juga menunjukkan bahwa responsivitas masih sangat bergantung pada respons individual petugas. MPP Kota Jambi masih menggunakan standar pelayanan umum dan belum memiliki standar operasional khusus bagi penyandang disabilitas maupun petugas khusus yang menangani kebutuhan mereka. Bantuan yang diberikan kepada pengguna juga belum selalu konsisten karena bergantung pada petugas yang sedang bertugas atau pendamping pribadi. Kondisi tersebut menjelaskan mengapa responsibilitas pelayanan dapat dikatakan berjalan dalam kerangka prosedur umum, tetapi belum sepenuhnya menjamin keseragaman pelayanan inklusif. Tanpa pedoman khusus, petugas yang memiliki pengalaman dan pemahaman mengenai disabilitas mungkin dapat memberikan penyesuaian dengan baik, sedangkan petugas yang belum memiliki pengalaman dapat mengalami kesulitan. Dengan demikian, penyusunan standar pelayanan khusus bukan sekadar tambahan administratif, tetapi diperlukan untuk mengubah pelayanan inklusif dari tindakan yang bergantung pada inisiatif personal menjadi bagian dari sistem organisasi. Masukan pengguna mengenai perlunya standar operasional pelayanan bagi penyandang disabilitas dan peningkatan kemampuan bahasa isyarat memperkuat kebutuhan tersebut.

Permasalahan terakhir berkaitan dengan akuntabilitas dan pelibatan penyandang disabilitas dalam evaluasi pelayanan. MPP Kota Jambi telah memiliki Survei Kepuasan Masyarakat dan berbagai kanal pengaduan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat. Akan tetapi, mekanisme tersebut masih bersifat umum dan belum secara khusus melibatkan penyandang disabilitas maupun organisasi mereka dalam konsultasi publik dan evaluasi pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan pengalaman penyandang disabilitas belum sepenuhnya menjadi sumber informasi dalam penyempurnaan pelayanan. Padahal, pengguna merupakan pihak yang paling mengetahui hambatan yang mereka alami ketika berhadapan dengan fasilitas, prosedur, informasi, maupun petugas. Karena itu, akuntabilitas pelayanan inklusif seharusnya tidak berhenti pada penyediaan survei dan kanal pengaduan, tetapi berkembang menjadi evaluasi yang partisipatif. Hal ini sekaligus memperlihatkan hubungan antaraspek yang kuat: masukan pengguna dapat digunakan untuk meningkatkan responsivitas, hasil evaluasi dapat menjadi dasar penyusunan standar pelayanan, standar yang lebih baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dan peningkatan fasilitas maupun kompetensi petugas dapat memperkuat produktivitas. Dengan demikian, berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, layanan inklusif MPP Kota Jambi telah memiliki fondasi berupa komitmen pelayanan, fasilitas dasar, petugas yang berupaya membantu, serta mekanisme evaluasi, tetapi masih perlu diperkuat agar seluruh unsur tersebut terintegrasi menjadi pelayanan yang benar-benar mudah diakses, mandiri, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

SIMPULAN

Layanan inklusif bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi telah dilaksanakan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Penyelenggara telah menunjukkan komitmen melalui penyediaan fasilitas aksesibilitas, layanan prioritas, keterbukaan informasi, sikap petugas yang cukup baik, mekanisme pengaduan, serta upaya memberikan pelayanan tanpa diskriminasi. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, terutama keterbatasan fasilitas yang belum mengakomodasi seluruh ragam disabilitas, belum meratanya kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan penyandang disabilitas, belum tersedianya standar pelayanan khusus, belum optimalnya pemanfaatan mekanisme pengaduan, serta belum dilibatkannya penyandang

disabilitas secara khusus dalam evaluasi pelayanan. Berdasarkan indikator kinerja pelayanan publik Agus Dwiyanto, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggung jawab telah berjalan cukup baik, sedangkan produktivitas dan akuntabilitas masih memerlukan penguatan. Temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pelayanan publik inklusif dengan menunjukkan bahwa inklusivitas tidak cukup diwujudkan melalui penyediaan fasilitas, tetapi membutuhkan keterpaduan antara aksesibilitas, kompetensi aparatur, prosedur pelayanan, mekanisme pengaduan, dan partisipasi penyandang disabilitas dalam evaluasi.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan layanan inklusif di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi perlu dilakukan secara lebih terarah dengan menjadikan kebutuhan penyandang disabilitas sebagai dasar dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan. Perbaikan fasilitas sebaiknya tidak hanya berfokus pada penambahan sarana, tetapi juga pada pemeriksaan aksesibilitas secara menyeluruh, termasuk akses menuju seluruh area pelayanan, fasilitas bagi penyandang disabilitas sensorik, serta media informasi yang dapat digunakan secara mandiri. Dari sisi sumber daya manusia, pelatihan pelayanan disabilitas perlu dilakukan secara berkala dan tidak hanya bersifat umum, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing ragam disabilitas, seperti komunikasi dasar dengan penyandang disabilitas tuli dan cara memberikan pendampingan yang tepat. Pengelola juga perlu menyusun pedoman pelayanan khusus yang dapat digunakan oleh seluruh petugas sehingga penanganan penyandang disabilitas tidak bergantung pada inisiatif petugas tertentu. Selain itu, mekanisme pengaduan perlu diperkenalkan secara langsung kepada pengguna penyandang disabilitas dengan cara yang mudah dipahami, sementara evaluasi pelayanan sebaiknya dilakukan dengan melibatkan penyandang disabilitas atau komunitasnya secara berkala. Dengan cara tersebut, masukan yang diperoleh tidak hanya menjadi keluhan, tetapi dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan fasilitas, prosedur, dan bentuk pelayanan yang perlu diperbaiki.

Penelitian selanjutnya dapat menelusuri lebih mendalam bagaimana pelibatan penyandang disabilitas dalam evaluasi pelayanan dapat memengaruhi perbaikan kualitas layanan. Dengan fokus tersebut, penelitian berikutnya diharapkan tidak hanya menggambarkan kondisi layanan inklusif, tetapi juga dapat menghasilkan gambaran yang lebih spesifik mengenai bentuk pelayanan dan kebijakan yang paling sesuai dengan kebutuhan masing-masing ragam penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA.

- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225.
- Permadi, R. N., Arieysmieta, W. L., & Amarullah, R. (2021). Pemenuhan sarana dan prasarana bagi masyarakat berkebutuhan khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(1), 28–38.
- Pasciana, R. (2020). Pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas (studi kasus di Kabupaten Garut). *Sawala Administrasi Negara*, 8(2), 192–204.

- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 60–67.
- Saepudin, E. A., Hartoko, G., Zulfikar, M., & Priatna, A. N. (2024). Public management communication strategy in managing accessibility of public services for persons with disabilities in Serang City. *International Journal of Politics and Sociology Research*, 12(1), 59–64.