

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI KAUM DIFABEL

Mayarni, Nur Laila Meilani, dan Zulkarnaini

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: The Quality of Public Services for Persons Disabilities. Figures persons with disabilities in the province of Riau and Pekanbaru always increase every year (BPS, 2012; Dinas Sosial Riau, 2015). This study aimed to analyze the quality of public services for persons with disabilities in Pekanbaru. This research is a qualitative descriptive study. Data were collected by interview and observation, then analyzed using the technique of interactive analysis. The results showed that public service delivery in the city of Pekanbaru is still not qualified on aspects of accessibility, competence, and security. Aspects of responsiveness and courtesy has worked well, especially in the service organized by formal institutions such as banking, healthcare, and education. The lack of commitment and cross-sectoral coordination cause accessibility and security aspects in order to accomodate the unmet needs of persons with disabilities in the city of Pekanbaru.

Abstrak: Kualitas Penyelenggaraan Layanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Angka penyandang disabilitas di Provinsi Riau dan Kota Pekanbaru selalu mengalami kenaikan tiap tahunnya (BPS, 2012; Dinas Sosial Riau, 2015). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas penyelenggaraan layanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara dan observasi, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan publik di Kota Pekanbaru masih belum berkualitas pada aspek aksesibilitas, *competence*, dan *security*. Aspek *responsiveness* dan *courtesy* telah berjalan baik, khususnya pada layanan yang diselenggarakan oleh institusi formal seperti perbankan, kesehatan, dan pendidikan. Minimnya komitmen dan koordinasi lintas sektoral menyebabkan aspek aksesibilitas dan *security* belum terpenuhi dalam rangka mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan publik, disabilitas

PENDAHULUAN

Berbagai macam gerakan sosial yang menuntut pemenuhan hak-hak dasar bagi kelompok minoritas di Indonesia makin menggeliat dalam satu dasawarsa belakangan ini. Mulai dari kelompok agama minoritas, kelompok feminis radikal, hingga pada kelompok masyarakat berkebutuhan khusus atau yang lebih dikenal dengan istilah difabel. Kesemuanya menghendaki point yang relatif sama, yaitu terpenuhinya hak-hak dasar serta adanya jaminan kebebasan berekspresi (*freedom of expression*). Lebih lanjut, gerakan sosial semacam itu mengidam-idamkan kesamaan dan kesetaraan dalam ranah publik, sehingga meskipun mereka minoritas (dari segi kuantitatif), tapi mereka tidak mengalami marginalisasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Kelompok difabel yang tidak dipungkiri merupakan bagian dari masyarakat dan wajib dijamin hak-hak dasarnya oleh Negara. Secara faktual, jumlah penderita disabilitas di Indonesia mengalami trend peningkatan dari tahun ke tahun.

Pada periode tahun 2009 jumlah difabel mengalami penurunan dari 1,38% menurun menjadi 0,92% dari jumlah penduduk Indonesia. Akan tetapi dalam kurun waktu tahun 2009 ke tahun 2012 jumlahnya meningkat menjadi 2,45% dari jumlah penduduk.

Disadari, memang ada banyak sebab dan akibat dari peningkatan jumlah penderita disabilitas tersebut. Akan tetapi yang paling penting sesungguhnya adalah bagaimana menyikapi peningkatan jumlah tersebut sehingga pemenuhan hak-hak dasar bagi difabel dapat berjalan dengan baik, berapapun jumlah kaum difabelnya dan dimanapun mereka berada, mereka tetap merasakan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, upaya pemenuhan hak-hak difabel harus dilakukan secara merata dan menyeluruh di seluruh provinsi di Indonesia.

Provinsi Riau, sebagai salahsatu provinsi dengan PAD terbesar di Pulau Sumatera, memiliki tantangan yang besar dalam hal pemenuhan hak-hak dasar kaum difabel. Secara kuantitatif, jumlah

penderita disabilitas di Riau dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Difabel di Provinsi Riau

No	Jenis Cacat	Jumlah Penderita
1.	Kesulitan sedikit	
	a. Melihat	122.589
	b. Mendengar	39.959
	c. Berjalan	20.427
	d. Mengingat	35.635
	e. Mengurus diri	32.428
2.	Kesulitan Parah	
	a. Melihat	9.707
	b. Mendengar	6.345
	c. Berjalan	9.725
	d. Mengingat	9.347
	e. Mengurus diri	8.653

Sumber: Sensus Penduduk (BPS), 2010

Lebih lanjut, data tahun 2011 menunjukkan bahwa sebanyak 1.032 penderita disabilitas berada di Kota Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau. Angka ini mungkin terlihat tidak terlalu besar jika dibandingkan dengan jumlah total penderita disabilitas di Provinsi Riau (sebanyak 294.815 orang, lihat Tabel 1). Akan tetapi jika berbicara mengenai regulasi dan kewajiban Negara dalam mengayomi dan melindungi warga negaranya, maka yang kemudian menjadi penekanan adalah bukan soal berapa jumlah/kuantitasnya, akan tetapi tentang bagaimana tugas dan kewajiban negara tersebut terlaksana dengan baik, efektif dan efisien.

Secara regulasi, hak-hak dasar kelompok difabel dijamin dalam Undang-undang Nomor 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat. Ditegaskan bahwa difabel merupakan bagian masyarakat Indonesia yang juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama. Mereka juga mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Pada pasal 6 dijelaskan bahwa setiap difabel berhak memperoleh: “*Kesamaan kesempatan bagi penyandang cacat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas*”.

Sebagai sebuah kebijakan karitatif, undang-

undang ini koheren dengan kebijakan publik tentang Pelayanan Publik, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Koherensinya terletak pada penekanan bahwa pelayanan publik harus mengedepankan asas-asas seperti misalnya *asas persamaan hak, persamaan perlakuan (tidak diskriminatif), serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan*. Artinya jelas bahwa komitmen pemerintah Pusat untuk mewujudkan sebuah sistem pelayanan publik yang responsif terhadap kelompok difabel sudah sangat tinggi. Oleh karenanya, Kota Pekanbaru sebagai kepanjangan tangan pusat, —melalui SKPD yang bersinggungan langsung dengan pelayanan baik fisik maupun jasa bagi publik— seharusnya mengoperasionalkan regulasi dan komitmen tersebut dalam bentuk penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas bagi kelompok difabel di Pekanbaru.

Olsen dan Wyckoff dalam Yamit (2005) menyebutkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Hal ini juga dipertegas lagi oleh pendapat Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Tangkilisan (2005) kualitas pelayanan telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual dari penyedia jasa. Masih dalam Tangkilisan (2005), Hart mendefinisikan kualitas suatu jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan pelanggan.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Tjiptono, 2001).

Urgensi penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas bagi kaum difabel di Kota Pekanbaru makin meningkat manakala disadari adanya target Pemerintah Kota Pekanbaru yang hendak mewujudkan Kota Pekanbaru sebagai kota layak disabilitas (http://inforiau.co/news/detail/6416/dinsos-catat-1.032-disabilitas-di-pekanbaru.html#.Vuel8L_RthA). Oleh karenanya, dalam upaya menyelenggarakan sistem pelayanan publik yang responsif bagi kelompok difabel, maka perlu dilakukan studi-studi terkait bagaimana pelayanan publik yang sudah ada bagi kaum difabel dan tentang bagaimana kaum difabel tersebut mempersepsikan pelayanan yang telah mereka dapatkan di Kota Pekanbaru.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini hendak menggali lebih jauh tentang bagaimana kualitas pelayanan publik bagi kaum difabel di Kota Pekanbaru. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu “bagaimanakah kualitas pelayanan bagi kaum difabel di Kota Pekanbaru ?”

METODE

Penelitian ini menitikberatkan pada *field research* atau penelitian lapangan, dimana penelitian ini dilakukan dengan cara berhubungan langsung dengan objek penelitian guna memperoleh keterangan yang empiris sesuai dengan kenyataan yang ada (Faisal, 2003:22). Sedangkan menurut sifatnya penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain (Moleong, 2006).

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, dengan pertimbangan bahwa Kota Pekanbaru merupakan kota metropolitan dengan komposisi penduduk yang besar serta heterogen, sehingga tuntutan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sangat tinggi dan berasal dari seluruh lapisan masyarakat, termasuk dari kaum difabel. Data primer diperoleh dari informan penelitian yaitu individu yang memahami, melakukan, dan mengalami sendiri bagaimana pelaya-

nyan publik untuk kaum difabel di Kota Pekanbaru. Dalam hal ini informannya adalah kaum difabel yang dapat peneliti jumpai di beberapa Sekolah Luar Biasa (SLB) yang ada di Kota Pekanbaru dan pihak Pemerintah Kota Pekanbaru selaku penyelenggara layanan publik untuk kaum difabel. Selain informan, data primer juga diperoleh dari peristiwa, aktivitas dan/atau perilaku yang diperoleh dari hasil amatan peneliti di lapangan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen dan arsip yang terdiri dari berbagai literatur baik dari buku maupun media massa dan juga arsip dari instansi pemerintah yang relevan dengan topik pelayanan publik untuk kaum difabel di Kota Pekanbaru.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model analisa interaktif. Menurut Miles dan Huberman dalam Sutopo (2006), ada tiga komponen dalam model analisa interaktif, yaitu pengumpulan data, merupakan proses seleksi, pemfokusan dan penyederhanaan dan abstraksi data dari *fieldnote*. Tahap ini berlangsung terus-menerus dari tahap awal sampai pada tahap akhir penelitian; *Data Display* (penyajian data), merupakan sekumpulan informasi yang memungkinkan suatu kesimpulan dapat diambil; dan *Conclusion Drawing* (penarikan simpulan). Dari awal pengumpulan data peneliti harus sudah mulai mengerti apa arti hal-hal yang ditemui. Dari data yang diperoleh di lapangan maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai hasil akhir dari proses penelitian tersebut. Dalam prosesnya, ketiga komponen tersebut aktivitasnya berbentuk interaksi dengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru dilaksanakan dengan berazaskan:

- a. penghormatan atas martabat manusia;
- b. kebebasan menentukan pilihan;
- c. kemandirian;
- d. non diskriminasi
- e. partisipatif;
- f. kesamaan kesempatan;
- g. kesetaraan perlakuan;
- h. aksesibilitas; dan
- i. kesetaraan gender.

Penyelenggaraan perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas bertujuan untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan penyandang disabilitas. Dalam rangka perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas pemerintah Kota Pekanbaru memiliki tugas dan kewenangan :

- a. Menetapkan kebijakan penyelenggaraan perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas secara sistematis, komprehensif, rasional, konsisten dan implementatif;
- b. Menetapkan kriteria, standar, prosedur dan persyaratan penyelenggaraan perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Mengembangkan dan menetapkan insentif dan disinsentif;
- d. Memberikan penghargaan bagi masyarakat yang berperan serta secara luar biasa dalam upaya perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas;
- e. Mengembangkan dan memperkuat kerjasama dengan berbagai pihak dalam melakukan penyelenggaraan perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas;
- f. Membantu dan memfasilitasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam mengatasi permasalahan penyelenggaraan perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas; dan
- g. Melakukan kampanye dan sosialisasi terhadap penyelenggaraan perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas.

Dalam kehidupan sosial, penyandang disabilitas berhak memperoleh kesempatan dan peluang yang sama untuk melakukan kegiatan:

- a. beribadah sesuai dengan aturan agama yang dianutnya;
- b. olahraga, baik untuk prestasi maupun kebugaran/kesehatan;
- c. berkesenian yang diekspresikan dalam berbagai karya, bentuk, sifat dan jenis kesenian;
- d. kemasyarakatan sesuai dengan budaya dan kebiasaan;
- e. kegiatan sosial lainnya sesuai dengan bakat, kemampuan dan kehidupan sosialnya dengan tetap menghormati harkat dan martabat kemanusiaan.

Setiap penyandang disabilitas berhak atas penyediaan aksesibilitas dalam pemanfaatan dan penggunaan sarana dan prasarana umum, lingkungan serta sarana dan prasarana Transportasi. Penyediaan aksesibilitas dapat berbentuk Fisik dan Non fisik. Penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik, dilaksanakan pada sarana dan prasarana umum serta lingkungan, serta transportasi yang meliputi aksesibilitas :

- a. bangunan umum;
- b. sarana peribadatan;
- c. jalan umum;
- d. pertamanan
- e. obyek wisata;
- f. pemakaman umum.

Penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik pada sarana dan prasarana Transportasi meliputi:

- a. persyaratan teknis kendaraan umum;
- b. jalur khusus dan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada simpul-simpul transportasi (terminal, pelabuhan, bandara);
- c. tanda-tanda khusus bagi penyandang tuna netra dan penyandang rungu wicara.

Persyaratan teknis aksesibilitas pada sarana dan prasarana umum serta lingkungan meliputi :

- a. ukuran dasar ruang;
- b. jalur pedestrian;
- c. jalur pemandu;
- d. area parkir;
- e. pintu;
- f. ramp;
- g. tangga;
- h. lift;
- i. kamar mandi;
- j. pancuran;
- k. wastafel;
- l. telepon;
- m. perlengkapan;
- n. perabot;
- o. rambu;
- p. penyeberangan pejalan kaki/zebra cross;
- q. jembatan penyeberangan;
- r. tempat pemberhentian/shelter.

Setiap penyandang disabilitas berhak mendapatkan pelayanan khusus yang dibutuhkan dalam pemenuhan aksesibilitas pada sarana dan prasarana umum serta lingkungan yang meliputi

bangunan umum, sarana peribadatan, jalan umum, pertamanan dan pemakaman umum, obyek wisata serta angkutan umum. Pelayanan khusus dapat dilakukan melalui kemudahan:

- a. melakukan pembayaran pada loket/kasir;
- b. melakukan antrian;
- c. mengisi formulir;
- d. melakukan transaksi jual beli;
- e. menyeberang jalan;
- f. naik dan/atau turun dari sarana angkutan umum, dan
- g. Keperluan-keperluan lainnya yang membutuhkan pelayanan khusus.

Berbagai hal di atas merupakan standar ideal formal dan normatif yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, sebab penyandang disabilitas sesungguhnya juga merupakan warga masyarakat yang hak dan kewajibannya setara dengan masyarakat lain yang dapat dikatakan “normal” secara fisik. Oleh karena itu, setelah mengetahui standar-standar baku yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Kota Pekanbaru (beserta seluruh jajarannya), maka perlu dijabarkan tentang aspek *perceived* dan *expected* dari kaum disabilitas itu sendiri terkait dengan penyelenggaraan layanan publik di Kota Pekanbaru. Sintesis antara *perceived* dan *expected* itulah yang merepresentasikan seberapa jauh kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Layanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi layanan bidang transportasi, pendidikan, dan jasa lainnya seperti perbankan serta administrasi dan/atau kependudukan lainnya.

Aksesibilitas (*tangibles*)

Undang-Undang No 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat Pasal 1 ayat 4 menyatakan “Aksesibilitas’ adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”. Setidaknya terdapat empat azas yang dapat menjamin kemudahan atau aksesibilitas difabel tersebut yang mutlak mestinya harus dipenuhi oleh pemerintah yakni:

- a. Azas kemudahan
- b. Azas kegunaan

- c. Azas keselamatan
- d. Azas kemandirian

Sementara itu, aksesibilitas yang dijamin dalam PP Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat yaitu pengaturan aksesibilitas fisik dan non fisik. Aksesibilitas fisik diterapkan pada sarana dan prasarana umum seperti aksesibilitas pada bangunan umum, jalan umum, pertamanan dan pemakaman umum serta angkutan umum. Sedangkan aksesibilitas non fisik di terapkan pada pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

Sampai sejauh ini komitmen dan kepedulian pemangku kepentingan untuk melayani sebaik mungkin bagi penyandang disabilitas nyatanya belum terwujud di kota Pekanbaru. Terbukti dari pembangunan halte/shelter bus yang sama sekali belum ada akses jalan yang landai dan datar yang khusus diperuntukkan bagi penyandang disabilitas. Semua akses jalan dibangun dalam tangga-tangga yang hanya bisa diakses oleh masyarakat normal secara fisik. Akan tetapi di beberapa titik, misalnya jalan SM. Amin, jalan HR. Soebrantas, dan jalan Tuanku Tambusai, penyediaan *portable shelter* pun ternyata juga tidak cukup aman dan nyaman bagi masyarakat umum (non-disabilitas). Beberapa temuan ini cukup menegaskan bahwa aspek aksesibilitas yang dapat dilihat secara visual dan menjadi bukti nyata (*tangible*) menjadi aspek kunci yang dipakai sebagai standar untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan publik bagi penyandang disabilitas. Sebab berbicara kualitas adalah berbicara layanan nyata/fisik yang dapat dilihat secara visual dan kemudian dipersepsikan menurut ekspektasi pengguna layanan publik tersebut.

Sebagai catatan, terdapat layanan publik di Kota Pekanbaru yang sudah cukup mengakomodir kebutuhan penyandang disabilitas. Layanan tersebut terdapat di Bandara Sultan Syarif Kasim (SSK) II Pekanbaru. Tingkat *awareness* serta komitmen yang responsif disabilitas dari penyelenggara layanan di bandara, yaitu PT. Angkasa Pura jauh lebih tinggi dibandingkan dengan Pemerintah Daerah di Provinsi Riau pada umumnya dan Kota Pekanbaru pada khususnya. Padahal dari segi regulasi, sudah disahkan Per-gub tentang Disabilitas di Provinsi Riau. Ini artinya

bahwa penyelenggaraan layanan umum yang responsif disabilitas atau tidak, dalam konteks Kota Pekanbaru tidak bisa dikatakan karena tidak adanya regulasi. Lebih daripada itu, dari hasil wawancara dengan beberapa pihak terkait, peneliti menemukan adanya faktor komitmen dan kepedulian dari pemangku kepentingan, pembuat kebijakan serta eksekutor kebijakan di lapangan yang memang masih minim. Hal ini yang menyebabkan dari aspek aksesibilitas, kualitas layanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru masih buruk.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) merupakan keinginan yang tulus dari penyedia layanan untuk memberikan layanan yang tanggap dan terdapat semangat untuk “melayani sepenuh hati” terhadap para penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penekanan pada “*willingness*” atau keinginan atau kesukarelaan tersebut menjadi faktor kunci dalam aspek *responsiveness* tersebut.

Melalui beberapa rangkaian wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan dari pihak pemerintah, sekolah, dan kalangan perbankan, diketahui bahwa secara *person to person*, daya tanggap masing-masing pegawai/staf/karyawan terhadap kebutuhan pelanggan yang menderita disabilitas sudah baik. Misalnya, satpam di Bank BNI '46 Cabang Tampan memberikan bantuan bagi pelanggan difabel dalam bentuk prioritas untuk dilayani (tidak perlu antri) serta tanpa segan satpam tersebut mengantarkan pelanggan difabel tersebut ke depan counter Teller. Setelah layanan yang diinginkan selesai, satpam tersebut kemudian mengantarkan pelanggan difabel tersebut sampai ke pinggir jalan untuk mendapatkan moda transportasi umum menuju rumah yang bersangkutan.

Di bidang pendidikan, cerminan responsivitas guru ditunjukkan dengan sikap kasih sayang dan welas asih kepada murid-murid yang ada di SLB Permata Bunda (jalan Dr. Soetomo 234). Tutur kata yang halus dan sopan diberikan oleh para guru kepada muridnya yang mengalami keterbatasan secara fisik dan mental.

Dari pihak pemerintah sendiri, yaitu Dinas Sosial Provinsi Riau, sebagian besar pegawai

khususnya di Bidang Rehabilitasi dan Pelayanan Sosial memang sudah “kenyang” dengan persoalan penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Hal ini membuat mereka belajar secara autodidak hingga akhirnya dapat memahami seluk beluk kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu, terdapat pegawai PNS di Dinas Sosial Provinsi Riau itu sendiri yang merupakan penyandang disabilitas. Berdasarkan penuturan beberapa pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau, pegawai difabel tersebut berkinerja dengan sangat baik di Bagian Media Center. Selain itu, dengan diterimanya dia menjadi pegawai PNS di Dinas Sosial, menunjukkan bahwa penyandang disabilitas pun nyatanya juga dapat bersaing dengan masyarakat pada umumnya. Artinya bahwa penyandang disabilitas tetap memiliki keunggulan kompetitif sehingga mereka memiliki daya saing yang tidak kalah dengan masyarakat lainnya.

Dapat dikatakan bahwa jika dilihat secara *person to person*, daya tanggap penyedia layanan bagi difabel sudah berkualitas. Akan tetapi hal tersebut sebenarnya merupakan nilai-nilai moralitas publik dan kemanusiaan yang memang sudah sewajarnya ditunjukkan oleh warga masyarakat dari kalangan manapun.

Courtesy

Aspek *courtesy* (sopan santun dan rasa hormat) menjadi penitng untuk dijadikan mata pisau untuk membedah persoalan kualitas layanna bagi kaum difabel sebab disabilitas seringkali dianggap sebagai suatu hal yang menyebabkan seorang individu tersebut merasa terpinggirkan dan menjadi warga negara non-prioritas. Oleh karena itu, semua penyelenggara layanan publik dituntut untuk menunjukkan penghormatan dalam bentuk gesture dan sopan santun yang merupakan wujud apresiasi warga negara non disabilitas terhadap warga negara yang menderita disabilitas.

Di kota Pekanbaru, aspek *courtesy* telah ditunjukkan oleh penyedia layanan publik yang sifatnya formal (diselenggarakan oleh institusi pemerintah dan/atau swasta yang jelas SOP-nya). Manifestasi *courtesy* dari layanan publik yang sifatnya formal ini misalnya sikap santun pegawai bank-bank BUMN yang dikunjungi

oleh peneliti (dan hal tersebut memang sudah menjadi SOP baku dari pegawai bank tersebut), sikap santun para PNS di Dinas Sosial ketika melayani kebutuhan dan aspirasi dari penyandang disabilitas, sikap hormat dan santun dari aparat kepolisian yang tidak segan memberi bantuan nyata kepada penyandang disabilitas yang tengah menyebrang jalan, dan sebagainya.

Courtesy yang kurang baik ditemukan ketika peneliti melakukan observasi di moda transportasi umum, yaitu angkot. Ketidakpedulian dan sikap cuek dari sopir angkot yang ada di Kota Pekanbaru menjadi preseden yang buruk bagi masyarakat non-disabilitas itu sendiri. Artinya bahwa perlakuan yang tidak menunjukkan rasa santun dan hormat kepada penyandang disabilitas bisa menjadi generalisasi dari penyandang disabilitas bahwa masyarakat pada umumnya tidak *me-respect* mereka sebagai bagian dari masyarakat.

Pemerintah melalui Gerakan Revolusi Mental sesungguhnya dapat menyisipkan nilai-nilai *courtesy* ini kepada para pekerja jalanan (sopir, kondektur, tukang sampah, tukang bangunan, dan lain-lain) dalam rangka memberikan layanan yang santun kepada penyandang disabilitas. Sehingga nilai-nilai moral publik dapat mengejawantah dalam konsep “IndonesiaMelayani”. Lebih jauh lagi, layanan publik yang diberikan oleh pekerja jalanan (informal) dapat setara dari segi kualitas terutama kesantunannya dengan layanan publik yang disediakan oleh lembaga formal.

Competence

Dari aspek kompetensi, sampai sejauh ini para personel yang bersinggungan langsung dengan pelayanan bagi kaum difabel masih minim dengan pelatihan dan pendidikan yang spesifik kebutuhan disabilitas. Mereka bekerja dan memberikan pelayanan tulus kepada penyandang disabilitas lebih dikarenakan faktor kemanusiaan dan keahlian khusus yang mereka miliki sekarang ini mereka dapatkan melalui proses autodidak. Artinya bahwa basic pendidikan dan/atau skill khusus ketika mereka direkrut menjadi pegawai adalah basic pendidikan yang bersifat umum dan tidak spesifik pada pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas.

Misalnya, keahlian untuk berbicara dengan tuna rungu. Seharusnya pegawai-pegawai (Dinas Sosial, salahsatunya) terutama di Bidang Rehabilitasi dan Pelayanan Sosial memiliki kecakapan untuk berbicara dalam bahasa sandi ala tuna rungu. Guru SLB seharusnya mahir dalam membaca huruf Braille. Akan tetapi kedua contoh tersebut belum ditemukan selama peneliti melakukan observasi. Bahasa dan komunikasi yang dilakukan terhadap tuna rungu dan tuna wicara merupakan bahasa sandi/kode sehari-hari yang kadangkala memiliki interpretasi yang berbeda-beda. Misalnya ketika tangan menunjuk pada mulut, dapat diartikan sebagai kondisi yang tengah lapar, ataupun himbauan untuk tidak bersuara.

Masih terbatasnya skill dan kompetensi dari pegawai/staf penyedia layanan publik bagi penyandang disabilitas ini menyebabkan kaum difabel makin eksklusif dengan kelompoknya. Pada level yang lebih jauh lagi, hal tersebut dapat menyebabkan mereka merasa malu dan minder untuk bersosialisasi dengan dunia luas.

Security

Aspek *security* dalam penelitian ini merujuk pada aspek keselamatan dan kenyamanan penyandang disabilitas dalam memanfaatkan dan/atau menggunakan berbagai layanan umum. Keselamatan, dalam hal ini banyak tercover pada segi bangunan fisik dari sarana dan fasilitas umum yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas.

Beberapa permasalahan terkait dengan aspek *security* ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Adanya *space* yang terlalu lebar antara halte dan bis yang berhenti. Hal ini menyulitkan difabel baik tunanetra, pengguna kursi roda, maupun penderita semi ambulant (gangguan berjalan tapi tanpa menggunakan kursi Roda) naik maupun keluar bis.
- b. Ramp pada pintu keluar/masuk halte terlalu curam, bahkan hampir mencapai 45 derajat. Hal ini tentunya akan menyulitkan bagi difabel berkursi roda maupun pihak keluarga yang mendorong kursi roda tersebut. Padahal berdasarkan standar fasilitas difabel, ramp idealnya mempunyai ukuran 1:12 hingga 1:15 antara tinggi dan alasnya.

- c. Ramp yang ada sering berbatasan langsung dengan tiang bendera, taman, pohon, dan benda-benda lain tanpa ada *space* bagi kursi roda hingga menyulitkan difabel naik maupun turun dari halte. Adanya perbedaan ketinggian yang cukup besar antara jalan dan halte Trans Metro Pekanbaru tanpa adanya ramp yang membatasi.
- d. Di dalam ruangan bus Trans Metro Pekanbaru pegangan terlalu tinggi, tidak ada pengait untuk kursi roda dan tidak ada pegangan di tempat duduk, sehingga kurang memberikan kenyamanan bagi kaum difabel.
- e. Perbedaan ketinggian dimana umumnya halte lebih tinggi 20 – 30 cm dibanding pintu bis. Hal ini menyulitkan difabel keluar dari bus.
- f. Ruang di dalam halte kurang luas, sehingga menyulitkan bagi pengguna kursi roda untuk melakukan rotasi.
- g. Tidak ada petunjuk/informasi/sinyal suara/ alarm untuk difabel runtu dan netra sehingga mereka salah turun atau salah jurusan.

SIMPULAN

Kualitas layanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru dapat dikatakan belum terselenggara baik, khususnya pada aspek aksesibilitas, *competence*, dan *security*. Hasil penelitian menunjukkan (a) aspek aksesibilitas masih jauh dari panggang. Dalam artian bahwa aksesibilitas, khususnya aksesibilitas fisik belum pro-difabel. Hal ini jamak ditemukan pada layanan bidang transportasi. Sedangkan aksesibilitas non-fisik berjalan baik dalam layanan perbankan, tapi layanan umum lainnya masih belum memberikan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas; (b) aspek *responsiveness* sudah berjalan baik, hal ini ditunjukkan dengan sikap melayani dari para petugas layanan publik yang mengakomodir kebutuhan dari penyandang disabilitas; (c) *Courtesy* atau sikap santun dan hormat berjalan baik pada tataran pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga formal (perbankan, rumah sakit, sekolah, instansi pemerintah). Akan tetapi belum berjalan baik pada level layanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga informal, misalnya sikap acuh tak acuh dan cuek yang ditunjukkan oleh sopir dan/

atau kondektur angkot dan bus kota; (d) Kompetensi dari penyelenggara layanan publik masih minim. Keahlian dan kemampuan untuk memberikan layanan yang pro-difabel sampai sejauh ini diperoleh dan dipelajari secara autodidak oleh pegawai/staf penyelenggara layanan publik. Selain itu, kompetensi dan kapabilitas untuk menyediakan layanan pro-difabel yang *based on regulation* masih belum terlaksana dengan sungguh-sungguh; dan (e) *security* atau keamanan layanan publik dirasakan masih belum mewujudkan rasa aman dan nyaman bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Ini terkait dengan belum terwujudnya aksesibilitas fisik dan non-fisik itu sendiri.

DAFTAR RUJUKAN

- Barata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Faisal, Sanapiah. 2003. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: Gramedia.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lembaga Administrasi Negara. 2008. *Kajian Pelayanan Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*. Jakarta: LAN RI.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahayu, Sugi; Dewi, Utami; Ahdiyana, Marita. 2013. *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Kaum Difabel di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Proceeding Simposium Nasional ASIAN III Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
- Sutopo, HB. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, Valerie; Parasuraman, A.; Berry, Leonard I. 1990. *Delivering Quality Service; Balanced Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.