

## PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS PADA YAYASAN SAYAP IBU KOTA TANGERANG SELATAN

Sharfina Fildzah Amalia<sup>1</sup>, Muhammad Khoirul Anwar<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta  
e-mail: <sup>1</sup>sharfinaamalia3@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta  
e-mail: <sup>2</sup>m.khoirulanwar@umj.ac.id

### *Abstract*

*The research shows that the Disability Service Unit Foundation applies transparency, accountability, and conditional functions in its services. There is also community participation in program implementation, services without discrimination, and a balance of rights and obligations between service providers and recipients. Researchers aim to analyze and describe the public service standards carried out by the mother wing foundation. Researchers conducted with a qualitative approach method and data collection techniques of observation, interviews, and documentation. The theory put forward by Lijan Poltak in Sinambela (2006) includes public service standards which have 6 indicators in them, namely transparency, accountability, conditionality, participation, equal rights, and balance of rights and obligations, to analyze and observe the Mother's Wing Foundation in South Tangerang. The results of the research at the Mother's Wing Foundation show that each indicator has been running well, but there are some shortcomings in the services at the Mother's Wing Foundation.*

*Keywords: Service; Disabilities; Mother's Wings Foundation*

### **Abstrak**

Penelitian menunjukkan bahwa Yayasan Unit Pelayanan Disabilitas menerapkan transparansi, akuntabilitas, dan fungsi kondisional dalam layanannya. Ada juga partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan program, pelayanan tanpa diskriminasi, dan keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan. Peneliti bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai standar pelayanan publik yang dilakukan oleh yayasan sayap ibu. Peneliti melakukan dengan metode pendekatan kualitatif serta teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang dikemukakan oleh Lijan Poltak dalam Sinambela (2006) meliputi Standar pelayanan publik yang terdapat 6 indikator di dalamnya yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, untuk menganalisa dan observasi pada Yayasan Sayap Ibu di Tangerang selatan. Hasil dari penelitian pada Yayasan Sayap Ibu menunjukkan bahwa setiap indikator telah berjalan dengan baik, tetapi terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan pada Yayasan Sayap Ibu. Fokus layanan adalah pada anak, keluarga, dan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan; Disabilitas; Yayasan Sayap Ibu

## 1. PENDAHULUAN

Penyandang Disabilitas merupakan bagian dari warga masyarakat, yang memiliki hak dan kewajiban yang sama sebagai warga negara dan perlu mendapatkan perhatian khusus, terutama dalam memperoleh tingkat kesejahteraan sosial ekonomi serta memperoleh tingkat kualitas kehidupan yang lebih baik (Kusumawati & Dra. Francisca Winarni, 2019).

Penyandang disabilitas sebenarnya tidak begitu berbeda dengan masyarakat pada umumnya. Kelompok penyandang disabilitas di tengah masyarakat cenderung mengalami diskriminasi dalam kehidupan sehari-hari karena lingkungan fisik dan sosial yang tidak inklusif. Lingkungan dimana para penyandang disabilitas berada cenderung tidak mendukung aktualisasi dari potensi yang mereka miliki. Karenanya, masyarakat sering dituduh sebagai penyebab eksternal dari disabilitas yang dialami oleh seseorang. Tuduhan tersebut tidak sepenuhnya beralasan, merupakan salah satu buah dari upaya kelompok penyandang disabilitas dalam menggeser pandangan umum sebab terjalidnya disabilitas, yaitu dari yang berpusat pada individu menuju masyarakat sosial (Syobah, 2018).

Perkembangan terakhir komnas Hak Asasi Manusia (HAM) dan Kementerian Sosial memandang bahwa istilah penyandang cacat dalam perspektif bahasa Indonesia mempunyai makna yang berkonotasi negatif dan tidak sejalan dengan prinsip utama hak asasi manusia sekaligus bertentangan dengan nilai-nilai luhur bangsa yang menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia. Oleh karena itu disepakati bahwa istilah

penyandang cacat diubah dengan istilah penyandang disabilitas (Erlin Sudarwati, 2016).

World Report Disability (WRD) yang dipublikasi oleh World Health Organization (WHO) (2011), menyebutkan bahwa penyandang disabilitas telah diklasifikasikan ke dalam model biopsikososial yang berarti penyandang disabilitas dilihat berdasarkan masalah kondisi kesehatan yang dialami, seperti kerusakan atau hilangnya salah satu bagian tubuh sehingga kondisi tersebut menghambat individu untuk melakukan aktivitas dan menimbulkan masalah di kehidupan sosial mereka seperti sulitnya mengakses aspek penting kehidupan yang seharusnya dapat dijangkau oleh

seluruh masyarakat termasuk penyandang disabilitas (Alda Nurhaliza Rizqia, 2021).

Dalam upaya penghormatan hak-hak penyandang disabilitas, Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) merumuskan Convention on the Right Person with Disabilities (CPRD) sebagai komitmen bersama untuk mewujudkan pembangunan inklusif ramah disabilitas, konvensi ini telah diratifikasi oleh 182 negara di dunia untuk kemudian membuat rancangan nasional masing-masing berupa program kerja demi mendukung penyelenggaraan penghormatan hak-hak disabilitas, yakni dalam menjamin hak-hak penyandang disabilitas secara internasional yang bertujuan dalam memberikan kesamaan atas kesempatan, penghormatan, pemenuhan dan perlindungan kehidupan sosial (Alda Nurhaiza Rizqia, 2021).

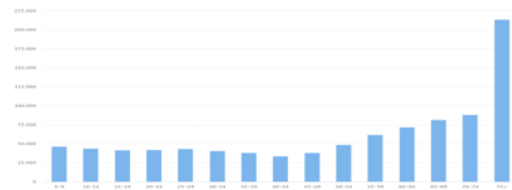
Implementasi Undang-undang nomor 8 tahun 2016 Pasal 1 tentang Penyandang Disabilitas di tingkat lokal masih bisa menjadi permasalahan seperti halnya mengenai aksesibilitas fisik dimana masih kurangnya fasilitas ramah disabilitas, akses yang sulit ke gedung, dan transportasi umum, kurangnya penanda atau petunjuk yang sesuai, serta kurangnya fasilitas toilet yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Mengenai ketenaga kerjaan dan kewirausahaan, penyandang disabilitas sering menghadapi kesulitan dalam mencari pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan mereka, serta akses terbatas terhadap pelatihan dan pengembangan keterampilan. Hal ini dapat menghambat pemberdayaan ekonomi dan meningkatkan tingkat pengangguran (Paikah, 2017).

Negara Indonesia memiliki Undang-undang dan peraturan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak penyandang disabilitas, Undang-undang nomor 8 tahun 2016 pasal 1 tentang Penyandang Disabilitas, merupakan seseorang yang mempunyai keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik jangka panjang (Paikah, 2017). Sehingga hal ini mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan lingkungan dan menciptakan kesulitan dan hambatan bagi mereka dalam berpartisipasi secara penuh dengan warga negara lain atas dasar persamaan hak. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Banten nomor 14 tahun 2019 tentang perlindungan penyandang disabilitas, yaitu melindungi hak konstitusional para penyandang

disabilitas dalam memperoleh pekerjaan dan penghidupan yang layak, memiliki kesempatan yang sama atas keberlangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, berhak atas pengembangan diri, memperoleh manfaat pendidikan, ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan budaya, terbebas dari segala bentuk diskriminasi sehingga meningkatkan kualitas hidup dan hidup sejahtera serta memiliki kesetaraan dalam bermasyarakat bernegara (bantenprov.go.id, 2019).

Menurut Peraturan tentang penyelenggaraan perlindungan penyandang disabilitas, menjelaskan bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan nomor 18 tahun 2019 pasal 4 ayat 1 yaitu penyandang disabilitas mempunyai hak dan kesempatan setara, yang harus dilindungi dan dipenuhi sesuai dengan harkat dan martabatnya (bantenprov.go.id, 2019).

Hambatan dalam mengakses layanan publik dan kesempatan untuk berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Ketidaksetaraan ini mencakup kesulitan akses fisik, kurangnya aksesibilitas informasi, dan diskriminasi sosial. Membahas disabilitas sebagai konstruksi sosial. Melibatkan faktor-faktor sosial, budaya, dan lingkungan yang berkontribusi terhadap stigmatisasi, diskriminasi, dan hambatan bagi orang-orang dengan disabilitas. Penyandang disabilitas merupakan bagian penting dari masyarakat yang memerlukan perhatian dan dukungan untuk memastikan kesetaraan dan keadilan mereka dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks pelayanan publik, penting untuk mengembangkan strategi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan mereka dan mendorong pelayanan untuk mereka yang sering menghadapi tantangan dan hambatan dalam mengakses layanan publik, memperoleh pendidikan, mencari pekerjaan, serta berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sosial dan politik (Mahsyar, 2011).



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Klasifikasi Umur Di Indonesia

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2022.

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas terlihat bahwa penyandang disabilitas di Indonesia dibagi menjadi 4 klasifikasi, yang pertama disabilitas fisik dengan jumlah 584.503 jiwa, yang kedua disabilitas sensorik 159.918, yang ketiga disabilitas intelektual dengan jumlah 79.942 jiwa, yang keempat disabilitas gangguan mental dengan jumlah 109.530 jiwa, dengan total keseluruhan penyandang disabilitas sebanyak 933.893 jiwa, dengan usia 5 tahun keatas. (Badan Pusat Statistik, 2022).

Tabel 1.1 Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Klasifikasi Umur Di Indonesia

Klasifikasi Kelompok Umur	Keterbatasan Fisik	Keterbatasan Sensorik	Keterbatasan Intelektual	Gangguan Mental	Total
5-9	22433	5485	11283	7476	46677
10-14	19950	3719	12183	8133	43986
15-19	18468	3371	11779	7939	41557
20-24	19241	3076	10325	9382	42024
25-29	18973	2854	8829	12552	45208
30-34	20000	2210	6922	11702	40834
35-39	18962	3640	5258	10209	36068
40-44	18565	3046	2410	9823	33644
45-49	24127	3675	2458	8070	38330
50-54	36239	5582	1341	5572	48734
55-59	48102	8021	1185	4413	61722
60-64	55092	11689	1033	3926	71741
65-69	61704	14869	1388	3597	81538
70-74	64105	20257	955	2626	87943
75+	138540	68422	2993	4112	213667
Total	584503	159918	79942	109530	933893

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 2022.

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas mempertegas bahwa jumlah penyandang disabilitas di Indonesia dibagi menjadi 4 klasifikasi, yang pertama disabilitas fisik dengan jumlah 584.503 jiwa, yang kedua disabilitas sensorik 159.918, yang ketiga disabilitas intelektual dengan jumlah 79.942 jiwa, yang keempat disabilitas gangguan mental dengan jumlah 109.530 jiwa, dengan total keseluruhan penyandang disabilitas sebanyak 933.893 jiwa, dengan usia 5 tahun keatas. (Badan Pusat Statistik, 2022).

Menurut Penelitian Alda Nurhaliza Rizqia, (2021) jumlah kelompok penyandang disabilitas di Kota Tangerang Selatan yakni 476 jiwa. Pemerintah daerah Kota Tangerang Selatan harus memberikan pelayanan pemberdayaan sosial kepada penyandang disabilitas, serta juga untuk meningkatkan keberdayaan mereka sehingga tidak

terpuruk dalam kondisi yang tidak berdaya dan dapat memberikan kesejahteraan bagi mereka.

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Penyandang Disabilitas Menurut Jenis dan Kecamatan di Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

Jumlah Penduduk Penyandang Disabilitas Menurut Jenis dan Kecamatan di Kota Tangerang Selatan Tahun 2022							
Kecamatan	Disabilitas Fisik	Disabilitas Netra	Disabilitas Rungtu/Wicara	Disabilitas Mental/Intelektual	Disabilitas Fisik dan Mental	Lainnya	Jumlah
Bondowoso	16	20	22	79	5	16	139
Bondowoso Utara	12	6	22	81	0	9	125
Pondok Aren	22	27	22	147	12	20	232
Ciputat	11	18	29	80	3	7	148
Ciputat Timur	12	11	41	122	5	12	203
Pamulang	21	18	65	122	7	14	237
Sate	9	5	17	142	1	2	179
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>115</b>	<b>211</b>	<b>783</b>	<b>33</b>	<b>75</b>	<b>1343</b>

Sumber : Kementerian Dalam Negeri Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas terlihat bahwa jumlah penyandang disabilitas yang ada di Kota Tangerang Selatan sebanyak 1.343 jiwa (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, 2022).

Menurut pengamatan hasil observasi dalam bidang administrasi publik dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi penerapan dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga terkait dalam meningkatkan aksesibilitas dan pelayanan terhadap penyandang disabilitas. Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Tangerang Selatan Yayasan Sayap Ibu didatangi oleh para penyandang disabilitas yang memiliki ekonomi rendah dengan tujuan orang tua untuk memfasilitasi anak-anak mereka dalam bersosialisasi, melatih keterampilan, membekali kemampuan dan juga terapi yang dilakukan secara gratis disediakan oleh Yayasan Sayap Ibu cabang Banten. Keberadaan Unit Pelayanan Disabilitas Tangerang Selatan secara gratis untuk masyarakat sekitar tidak lepas daripada terapis dan sumber daya manusia yang terlatih untuk memfasilitasi anak-anak penyandang disabilitas, ini merupakan bagian daripada pelayanan publik, dan juga walaupun para terapis dan sumber daya manusia didalamnya masih kurang memadai karena keterbatasan biaya untuk pelatihan dan minimnya fasilitas terapi juga kegiatan lainnya yang tidak mendukung program-program di UPD tersebut dan juga kurangnya pelayanan dalam memberikan fasilitas dalam menunjang kegiatan belajar mengajar.



Gambar 1.2 Jumlah Jenis Kelamin Penyandang Disabilitas UPD Kota Tangerang Selatan

Sumber : Unit Pelayanan Disabilitas, 2023.



Gambar 1.3 Jumlah Tipe Penyandang Disabilitas UPD Kota Tangerang Selatan

Sumber : Unit Pelayanan Disabilitas, 2023.

Berdasarkan Gambar 1.3 diatas jumlah anak disabilitas binaan Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Kota Tangerang Selatan berjumlah 138 anak terdiri dari 78 anak laki – laki dan 60 anak perempuan. Berdasarkan data yang tercatat di Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Kota Tangerang Selatan, hanya sekitar 35-40 anak binaan yang aktif turut serta dalam mengikuti kegiatan dan program pelayanan di Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Kota Tangerang Selatan.

Secara keseluruhan anak binaan di Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Kota Tangerang Selatan memiliki level atau tingkatan disabilitas yang cukup berat, karena hal ini diidentikan dengan Yayasan Sayap Ibu Cabang Provinsi Banten yang memiliki anggota binaan disabilitas yang beragam. Adapun jenis disabilitas yang berada di UPD Tangerang Selatan diantaranya yaitu terdapat 66 anak dengan disabilitas daksa, 1 anak dengan disabilitas netra, 8 anak dengan disabilitas tuna rungu wicara, 19 anak dengan disabilitas autis, 35 anak dengan disabilitas down syndrome, dan 9 anak dengan disabilitas ADHD (Unit Pelayanan Disabilitas, 2023).

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi penelitian yang dilaksanakan pada tanggal 28 Juli 2023 pada salah satu lokasi di



Tangerang Selatan yakni di Unit Pelayanan Disabilitas Yayasan Sayap Ibu. Terdapat keterbatasan ekonomi dalam fasilitas, sarana prasarana, kurang maksimalnya pelayanan di Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Kota Tangerang Selatan Yayasan Sayap Ibu menjadi masalah bagi penyandang disabilitas dan sumber daya manusia yang dalam tahap berkembang. pengembangan keterampilan, kemampuan dan terapi dengan alat seadanya menjadikan dasar utama kurang berkembangnya penyandang disabilitas di Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) tersebut. Selain itu masyarakat sekitar yang masih menganggap para penyandang disabilitas adalah sebuah aib, bahan cacian dan hal buruk bagi mereka, bahkan orang tua selalu menjadi bahan ejekan dan obrolan, tidak hanya itu keluarga dengan anak disabilitas juga sering ducukilkan dan dijauhi oleh lingkungan keluarga maupun masyarakat sekitar, akhirnya para penyandang disabilitas merasa semakin sulit untuk berkembang, merasa tidak berdaya bahkan rusaknya mental.

Pelayanan terhadap penyandang disabilitas menjadi solusi untuk mengatasi masalah hak yang harusnya dimiliki oleh penyandang disabilitas, seperti pelayanan pendidikan disabilitas yang sesuai dengan kondisi penyandang disabilitasnya atau pendidikan yang layak, hak untuk hidup yang layak serta hak-hak dasar yang lainnya (Yuridika, 2021). Berdasarkan (Majid, 2019) dalam pelayanan pemberdayaan disabilitas di Kota Tangerang Selatan, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan masih mengalami kendala dalam aspek fisik, finansial, serta dukungan

## **2. PENELITIAN YANG TERKAIT**

Penelitian pertama berjudul “Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia”. Oleh Firda Silvia Pramashela dan Hadiyanto Abdul Rachim dalam jurnal Pekerjaan Sosial. Umumnya penyandang disabilitas masih memiliki stigma negatif untuk beberapa masyarakat Indonesia. Penyandang disabilitas juga memiliki kesetaraan hak yang sama dengan warga negara Indonesia yang lain, salah satunya hak mendapatkan pelayanan publik. Dengan adanya Pasal 19 mengenai hak pelayanan publik, seharusnya penyandang disabilitas memiliki hak atas pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi.. Namun masih

banyak fasilitas publik yang diberikan oleh pemerintah tidak mendukung aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu penting dilakukan kajian tentang aksesibilitas pelayanan publik yang dikhususkan untuk penyandang disabilitas di berbagai kota di Indonesia. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sepuluh kota di Indonesia masih belum optimal dalam aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Jurnal Pekerjaan Sosial, Vol. 4, No.2, 2021 hlm 225-232, e-ISSN 2620-3367

Penelitian kedua berjudul “Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas”. Oleh Syifa Salsabila dan Nurliana Cipta Apsari dalam Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM). Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan masyarakat lainnya dalam mengakses fasilitas dan pelayanan publik. Pemerintah telah mengatur berbagai langkah perlindungan untuk mewujudkan hak-hak penyandang disabilitas yang disebutkan dalam berbagai regulasi. Kemampuan penyandang disabilitas bertolak belakang dengan pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan pemerintah untuk kelompok ini. Sering ditemui pelayanan yang tidak aksesibel bagi penyandang disabilitas. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian mengenai aksesibilitas fasilitas dan pelayanan publik dari berbagai bidang yang diperuntukan bagi kelompok difabel. Metode dalam penulisan artikel ini berupa studi kepustakaan. Artikel ini menjelaskan bagaimana aksesibilitas fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dan implementasi undang-undang dalam memenuhi hak penyandang disabilitas untuk mengakses fasilitas pelayanan publik. Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM), Vol. 2, No.2, 2021 hlm 180 - 192 e-ISSN 2775 - 1929, p-ISSN 2775 - 1910

Penelitian ketiga berjudul “Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia”. Oleh Firda Silvia Pramashela, dan Hadiyanto Abdul Rachim dalam Jurnal Pekerjaan Sosial Universitas Padjajaran. Umumnya penyandang disabilitas masih memiliki stigma negatif untuk beberapa masyarakat Indonesia. Penyandang disabilitas juga memiliki kesetaraan

hak yang sama dengan warga negara Indonesia yang lain, salah satunya hak mendapatkan pelayanan publik. Dengan adanya Pasal 19 mengenai hak pelayanan publik, seharusnya penyandang disabilitas memiliki hak atas pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi. Namun masih banyak fasilitas publik yang diberikan oleh pemerintah tidak mendukung aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu penting dilakukan kajian tentang aksesibilitas pelayanan publik yang dikhususkan untuk penyandang disabilitas di berbagai kota di Indonesia. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sepuluh kota di Indonesia masih belum optimal dalam aksesibilitas pelayanan public bagi penyandang disabilitas. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, Vol.4 No.2, 2021, E-ISSN 2620-3367.

Penelitian keempat berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”. Oleh Sintya Trifira, Roni Ekha Putera, dan Yoserizal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru sementara itu, banyak sekali penyandang disabilitas yang mengalami diskriminasi terkait pemenuhan haknya dalam pelayanan publik. Sehingga perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada penyandang disabilitas. Mal Pelayanan Publik Pekanbaru merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang terintegrasi, di dalamnya terdapat berbagai macam instansi pemerintah dan swasta yang memberikan pelayanan publik. Dengan jumlah kunjungan yang tinggi perharinya, Mal Pelayanan Publik Pekanbaru diharapkan dapat menjadi jawaban bagi para penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan publik dengan lebih efisien, mudah, nyaman dan aman. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah sangat baik. Penyandang disabilitas merasa sangat diperhatikan kebutuhan pelayanan dan aksesibilitasnya. Meskipun masih

terdapat kekurangan pada fasilitas yang disediakan, namun Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi penyandang disabilitas. Terbukti berdasarkan hasil penelitian bahwa penyandang disabilitas merasakan efisiensi, daya tanggap dan tidak ada perbedaan antara penyandang disabilitas dengan masyarakat lainnya. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, petugas pelayanan harus diberikan pendidikan dan pelatihan khusus bagi penyandang disabilitas, dan selalu menjaga fasilitas bagi penyandang disabilitas yang telah disediakan. *Jurnal isu – isu sosial dan kebijakan*, Vol. 2, No. 2, 2022, Page:109-112, ISSN 2807 - 3843.

Penelitian kelima berjudul “Strategi Pemberdayaan Soft Skills Penyandang Disabilitas di Deaf And Car Wash Cinere Depok Jawa Barat”. Oleh Septiani Rachmawati, Muhtadi dalam *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*. Persepsi terhadap penyandang disabilitas sebagai orang yang tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana non disabilitas membuat mereka sulit untuk mendapat pekerjaan. Dengan kekurangan yang ada pada penyandang disabilitas dianggap sebagai penghambat dalam bekerja dan sulit dalam membangun komunikasi dengan penyandang disabilitas tunarungu. Penyandang disabilitas membutuhkan tempat untuk mawadahi mereka mendapatkan pendidikan dan pelatihan, motivasi yang selalu diberikan, komunikasi yang baik, saran dan prasarana yang mendukung keadaan para penyandang disabilitas. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pemberdayaan disabilitas menjadi berdaya dengan skill yang dimiliki, mandiri, dan percaya diri. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 8, No. 2, 2020, ISSN 2355-8679

### 3. METODE PENELITIAN

Menurut (Nurdin & Hartanti, 2019:173) dalam suatu penelitian, seorang peneliti harus menentukan teknik pengumpulan data yang paling tepat akan digunakan, hal ini agar benar-benar mendapatkan data yang valid dan realibel. Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, dapat melalui: angket, wawancara, pengamatan,

dokumentasi dan lainnya. Berikut akan dijelaskan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Observasi yang paling efektif adalah melengkapi dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen.

b. Interview / wawancara

Teknik wawancara atau interview merupakan salah satu pengumpulan data dalam suatu penelitian. Dalam tahap ini, peneliti harus menggali serta mencari informasi melalui wawancara dengan key informan dan beberapa informan yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen terkait topik penelitian. Dokumentasi tersebut berupa surat, arsip, foto, jurnal, buku kepemilikan perpustakaan, dan lainnya.

d. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, tujuan dari triangulasi untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditentukan.

Teknik Penentuan Informan

Informan adalah individu yang akan dimintai keterangan melalui wawancara yang bertujuan untuk mengetahui informasi terkait data penelitian. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling yang bertujuan untuk menentukan siapa pihak atau tokoh yang memiliki pengetahuan mengenai data penelitian ini. Penentuan informan dilakukan sebagaimana yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013).

Dalam menentukan informan yang sesuai untuk penelitian ini, maka penentuan informan dipilih berdasarkan sumber atau orang yang benar-benar memahami dan menguasai data informasi maupun

fakta yang terjadi pada objek penelitian. Adapun informan yang didapatkan berdasarkan kewenangan yang terkait.

Tabel 3. 1 Daftar Informan

No	Jenis Informan	Jumlah
1	Kepala UPD Yayasan Sayap Ibu	1
2	Staff UPD Yayasan Sayap Ibu	1
3	Orang Tua Anak Binaan UPD Yayasan Sayap Ibu	2
5	Masyarakat Sekitar UPD Yayasan Sayap Ibu	4
	Total Informan	8

Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data  
Teknik Analisis Data

(Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara iteraktif dan berkesinambungan pada setiap tahapan penelitian hingga selesai (Sugiyono, 2013).

Teknik analisis data penelitian kualitatif terdapat beberapa poin sebagai berikut :

a. Pengumpul Data melalui Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian, seperti analisis data pertama adalah penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data dari wawancara, observasi, dan berbagai dokumen.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian analisis data untuk memilih dan menghapus data yang tidak diperlukan selama wawancara, lalu diverifikasi. Reduksi data pada lokasi tersebut menuntut peneliti untuk membuat catatan yang terperinci agar mendapatkan data yang lebih detail.

c. Penyajian Data

Penyajian data kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk deskriptif persentase, diagram, dan hubungan antar kategori.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan yang akan disampaikan pada awalnya masih tentatif dan akan berubah jika ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung tahap selanjutnya. Namun kesimpulan yang diajukan pada tahap awal dikatakan kredibel jika didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

konsisten ketiga peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data.

#### Uji Keabsahan Data

Setelah penelitian selesai yang harus dilakukan selanjutnya yaitu dengan Validasi Data. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi Sumber Data (Moleong, 2009) mengungkapkan bahwa triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara menganalisis jawaban subjek dengan menggunakan data empiris yang tersedia atau sumber data lain untuk memeriksa keabsahannya. Melakukan triangulasi sumber data merupakan langkah yang penting untuk memastikan keabsahan data. Dalam penelitian ini, dapat memperoleh data dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan kepala unit pelayanan disabilitas, staf unit pelayanan disabilitas, keluarga penyandang disabilitas, masyarakat sekitar unit pelayanan disabilitas, serta observasi langsung di yayasan. Dengan membandingkan dan memverifikasi data dari berbagai sumber ini, peneliti dapat menguji keabsahan data yang diperoleh.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### a. Transparansi

Berdasarkan data yang di peroleh melalui hasil observasi, wawancara dan juga dokumentasi maka dapat diketahui bahwa transparansi yang dilakukan oleh yayasan unit pelayanan disabilitas bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan. Dengan adanya informasi yang terbuka dan mudah untuk di mengerti sehingga pihak yang membutuhkan dapat dengan mudah mendapatkan informasi seputar Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) yayasan sayap ibu. Terdapat banyak program yang diberikan oleh Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) yayasan sayap ibu seperti penyuluhan deteksi dini, penjangkauan, pemeriksaan kesehatan dan masih banyak lagi seperti yang tertera pada gambar di bawah ini.

Dengan informasi yang terbuka untuk umum memudahkan kepada pihak yang membutuhkan. Unit pelayanan disabilitas yayasan sayap ibu sebagai pelayanan publik di sektor swasta yang bermitra dengan

pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan pelayanannya

##### b. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil yang didapat saat penelitian terdapat akuntabilitas, akuntabilitas sendiri adalah merupakan bentuk pertanggung jawaban seseorang atau perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan seperti laporan, administrasi dan pembukuan. Semua laporan, administrasi, dan pembukuan ditata secara rapih dan teratur untuk mengefektifitaskan kegiatan yang berlangsung pada Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Yayasan Sayap Ibu Kota Tangerang Selatan.

Akuntabilitas dalam yayasan ini dipimpin oleh Pak Adi yang bertanggung jawab kelancaran program, laporan dan juga administrasi yang dijalani oleh Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Yayasan Sayap Ibu Kota Tangerang Selatan.

Dengan adanya penanggung jawab atau pelaku akuntabilitas yang terdapat pada yayasan sayap ibu maka secara administrasi tau pendataan akan berjalan dengan tertib dan rapih sehingga dapat di laporan langsung ke Pemerintah Kota Tangerang selatan untuk pendataan lebih lanjut.

##### c. Kondisional

Dalam Penelitian pada Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Yayasan Sayap Ibu Kota Tangerang selatan terdapat fungsi kondisional yang mana seluruh penerima layanan disabilitas di tangani secara benar dan tepat pada yayasan ini. Kondisional ini di artikan sebagai pelayanan yang dapat di sesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Berbagai macam pelayanan yang tersedia dalam Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) yang dapat disesuaikan dengan kemampuan terhadap pemberi dan penerima sehingga dapat terjalankannya kondisi yang efisien dan efektivitas terhadap penerima layanan dan yayasan tersebut. Dengan adanya kondisional ini dapat memudahkan penerima dan juga pemberi layanan agar tertatanya dan terdata dengan baik sehingga tercipta pelayanan yang baik dan teratur.

##### d. Partisipasi



Dalam penelitian ini terdapat indikator partisipasi dimana pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipasi masyarakat tidak kalah penting dikarenakan masyarakat dapat menerima layanan yang tersedia pada Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Yayasan Sayap Ibu. Pelatihan dan juga pengecekan Kesehatan pada yayasan ini di tunjukan untuk masyarakat sehingga masyarakat harus turut andil dalam berjalannya program Unit Pelayanan Disabilitas (UPD).

e. Kesamaan Hak

Dalam penelitian ini peneliti menemukan pelayanan yang tidak membedakan apapun, Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Kota Tangerang Selatan memberikan penyuluhan dan pelayanan sama rata kesetiap penerima layanan disabilitas. Pelayanan yang tersedia di Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) tidak melakukan diskrimansi sama sekali dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainnya. Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) bersikap adil terhadap masyarakat, tidak membedakan apapun, sehingga Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) sangat membantu masyarakat dalam pelayanan disabilitas itu sendiri.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiba

Yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Keseimbang hak dan kewajiban yang berlaku pada Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Kota Tangerang Selatan. Dalam penelitian yang di lakukan pada Unit Pelayanan Disabilitas Yayasan Sayap Ibu Kota Tangerang selatan, peneliti menemukan keseimbangan hak dan kewajiban yang terjadi pada yayasan sayap ibu tersebut, seperti tidak adanya tuntutan dari pemberi dan penerima layanan. Jadi yayasan dan penerima layanan sama sama memiliki hak dan kewajiban yang sama tanpa membedakan-bedakan antara satu penyandang disabilitas dan penyandang disabilitas lainnya

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta penjelasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya dan berdasarkan data-data yang di dapatkan oleh peneliti dalam proses penelitiannya di simpulkan bahwa pelayanan pada sayap ibu sudah berjalan dengan baik. Namun, ada beberapa faktor kendala yang menghambat pelayanan pada Yayasan Sayap Ibu di Tangerang selatan.

a. Transparansi

Berdasarkan data yang di peroleh melalui hasil observasi, wawancara dan juga dokumentasi maka dapat diketahui bahwa transparansi yang dilakukan oleh yayasan unit pelayanan disabilitas bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan. Dengan adanya informasi yang terbuka dan mudah untuk di mengerti sehingga pihak yang membutuhkan dapat dengan mudah mendapatkan informasi seputar Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) yayasan sayap ibu.

b. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil yang didapat saat penelitian terdapat akuntabilitas, akuntabilitas sendiri adalah merupakan bentuk pertanggung jawaban seseorang atau perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan seperti laporan, administrasi dan pembukuan. Semua laporan, administrasi, dan pembukuan ditata secara rapih dan teratur untuk mengefektivaskan kegiatan yang berlangsung pada Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Yayasan Sayap Ibu Kota Tangerang Selatan.

Akuntabilitas dalam yayasan ini dipimpin oleh Pak Adi yang bertanggung jawab kelancaran program, laporan dan juga administrasi yang dijalani oleh Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Yayasan Sayap Ibu Kota Tangerang Selatan.

c. Kondisional

Dalam Penelitian pada Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Yayasan Sayap Ibu Kota Tangerang selatan terdapat fungsi kondisional yang mana seluruh penerima layanan disabilitas di tangani secara benar dan tepat pada yayasan ini. Kondisional ini di artikan sebagai pelayanan yang dapat di sesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan

- penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi  
Dalam penelitian ini terdapat indikator partisipasi dimana pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipasi masyarakat tidak kalah penting dikarenakan masyarakat dapat menerima layanan yang tersedia pada Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Yayasan Sayap Ibu. Pelatihan dan juga pengecekan Kesehatan pada yayasan ini di tunjukan untuk masyarakat sehingga masyarakat harus turut andil dalam berjalannya program Unit Pelayanan Disabilitas (UPD).
- e. Kesamaan Hak  
Dalam penelitian ini peneliti menemukan pelayanan yang tidak membedakan apapun, Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Kota Tangerang Selatan memberikan penyuluhan dan pelayanan sama rata kesetiap penerima layanan disabilitas. Pelayanan yang tersedia di Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) tidak melakukan diskrimansi sama sekali dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainnya.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Keseimbangan hak dan kewajiban yang berlaku pada Unit Pelayanan Disabilitas (UPD) Kota Tangerang Selatan. Dalam penelitian yang di lakukan pada Unit Pelayanan Disabilitas Yayasan Sayap Ibu Kota Tangerang selatan, peneliti menemukan keseimbangan hak dan kewajiban yang terjadi pada yayasan sayap ibu tersebut, seperti tidak adanya tuntutan dari pemberi dan penerima layanan. Jadi yayasan dan penerima layanan sama sama memiliki hak dan kewajiban yang sama tanpa membedakan antara satu penyandang disabilitas dan penyandang disabilitas lainnya.
- Mandiri Energi. Social Work Jurnal, 9 (2):130-140.
- [2] Al- Arif, M. N. (2010). Dasar – Dasar Pemasaran Bank. Bandung: Alfabeta.
- [3] Alda Nurhaliza Rizqia, H. (2021). Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Di Kota Tangerang Selatan. Pemberdayaan Penyandang Disabilitas, 2.
- [4] Badan Pusat Statistik. (2020). Tangsel Kota.Bps.Go.Id.: Retrieved September 3, 2023, From Badan Pusat Statistik: <https://Tangselkota.Bps.Go.Id/Indicator/12/131/1/Jumlah-Penduduk-Menurut-Jenis-Kelamin-Hasil-Sp-September-.Html>
- [5] Badan Pusat Statistik. (2022). Sensus.Bps.Go.Id. Retrieved Januari 2024, From Badan Pusat Statistik: <https://Sensus.Bps.Go.Id/Topik/Tabular/Sp2022/153/1/1>
- [6] David, F. R. (2011). Strategic Maanement, Buku 1. Jakarta.
- [7] Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang Selatan. (2022). Data.Tangerangselatankota.Go.Id. Retrieved Januari 2024, From Satu Data Tangsel: <https://Data.Tangerangselatankota.Go.Id/Dataset/Jumlah-Penduduk-Penyandang-Disabilitas-Menurut-Jenis-Kecamatan-Kota-Tangerang-Selatan-Tahun-2022/Resource/78e1c90a-1185-47f0-A26f-139e6367acbf>
- [8] Erlin Sudarwati, S. (2016). Kebijakan Penanganan Penyandang Disabilitas Personel Kemhan Dan Tni. Kebijakan Penanganan Penyandang Disabilitas, 2.
- [9] Firda Silvia Pramashela, H. A. (2021). Aksebilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. Jurnal Pekerjaan Sosial, 225-232.
- [10] Geoff, M. (2009). The Art Of Public Strategi (Mobilizing Power And Knowledge For The Common Good).
- [11] Kaplan, R. S. (2004). Strategy Map : Converting Intangible Asset Into Tangiable Asset. Usa: Harvard Business School Press.
- [12] Kasmir. (2010). Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- [13] Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- [14] Kusumawati, C. B., & Dra. Francisca Winarni, M. (2019). Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Sosial Ekonomi Di Yayasan Penyandang Cacat Mandiri Kabupaten Bantul. Pemberdayaan Penyandang Disabilitas, 1.
- DAFTAR PUSTAKA**
- [1] Aisyah, I. U. (2020). Strategi Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Desa

- [15] Lijan Poltak, Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- [16] Marrus, S. &. (2002). Desain Penelitian Manajemen Strategi. Jakarta: Rajawali Press.
- [17] Paikah, N. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Dalam Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandangdisabilitas Di Kabupaten Bone . Ekspose Volume 16, 1.
- [18] Supriatna, J. (2018). Konservasi Biodiversitas: Teori Dan Praktik Di Indonesia.
- [19] Syobah, S. N. (2018). Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Di Provinsi Kalimantan Timur. Pemberdayaan Penyandang Disabilitas, 1.
- [20] Widyastutik, C. (2019). Makna Stigma Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Di Desa Semen Kecamatan Paron Kabupaten Ngawi. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara, 105-112.
- [21] Wulandari, G. S. (2016). Membangun Indonesia Dari Desa Pemberdayaan Desa Sebagai Kunci Kesuksesan Pembangunan Ekonomi Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat. Strategi Pemberdayaan Masyarakat, 95-96.
- [22] Yulaswati, V. (2021). Tinjauan Peningkatan Akses Dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia: Aspek Sosioekonimi Dan Yuridis ( M. S. Dr. Vivi Yulaswati (Ed.)). Dki Jakarta : Staf Ahli Menteri Bidang Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan, Kementrian Ppn/Bappenas. Yunus, E. (2006). Manajemen Strategis. Yogyakarta: Andi.
- [23] Yuridika, W. (2021). Analisis Kesejahteraan Hak Penyandang Disabilitas : Situasi, Kondisi, Permasalahan Dan Solusi Penyandang Disabilitas Di Lingkungan Sekitar Dan Lembaga Permasalahatan. Jurnal Hukum, 1.