



Tersedia secara online pada  
<https://jurnalpradah.com/>



# Membangun Kesejahteraan Kabupaten Blitar Melalui Layanan Publik Ramah Disabilitas

Kezia Marieca Kristanto<sup>1</sup>

Universitas Brawijaya, Kota Malang, Indonesia<sup>1</sup>

[keziamarieca@student.ub.ac.id](mailto:keziamarieca@student.ub.ac.id)

## Abstract

*In the development of a region, the welfare of the community is the primary priority. The focus on inclusive public services for people with disabilities has become a crucial agenda in efforts to achieve inclusive welfare in Blitar Regency. The aim of this research is to understand how the implementation of disability-friendly public services can strengthen the efforts of welfare development in the Blitar Regency. This research employs a qualitative approach by combining a review of academic literature related to inclusive public services and in-depth interviews with relevant stakeholders. Through the analysis of academic literature, inclusive welfare development requires a comprehensive approach that considers the needs and rights of people with disabilities. This study indicates that understanding the importance of integrating disabilities into the planning and implementation of public services is a crucial initial step in ensuring equitable welfare in the community. The results of interviews with providers of public services indicate that there are still several obstacles hindering the implementation of disability-friendly public services in Blitar Regency. Some of these include a lack of understanding, unfriendly facilities, and the absence of regulations that serve as guidelines for the implementation of public services for people with disabilities. In this research, the government, the community, and the disability community must collaborate to design and implement policies that ensure inclusive public services. By implementing policies that strengthen the protection and participation of people with disabilities, significant changes are expected in the development of inclusive welfare in the Blitar Regency.*

**Keywords:** Blitar Regency; Development; Welfare; Public Services; Disability

## Abstrak

Dalam pembangunan suatu daerah, kesejahteraan masyarakat adalah prioritas utama. Fokus pada pelayanan publik yang inklusif bagi masyarakat penyandang disabilitas telah menjadi agenda penting dalam upaya mencapai kesejahteraan inklusif di Kabupaten Blitar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan layanan publik yang ramah terhadap disabilitas dapat memperkuat upaya pembangunan kesejahteraan di Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggabungkan

### INFORMASI ARTIKEL

Naskah diterima: 30 September 2024  
 Revisi: 4 Oktober 2024  
 Diterima untuk dipublikasi: 21 Oktober 2024

doi: -

© 2024 Jurnal Pradah

### JURNAL PERSPEKTIF PEMBANGUNAN DAERAH

Dipublikasikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan, Pemerintah Kabupaten Blitar, Indonesia

Alamat: Jalan Semeru No. 40,  
 Kota Blitar – Provinsi Jawa Timur 66117  
 Telepon: (0342) 808165  
 Fax: (0342) 806275  
 E-mail: jurnalpradah@blitarkab.go.id

tinjauan literatur akademis yang terkait dengan layanan publik inklusif dan wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan terkait. Melalui analisis literatur akademis, pembangunan kesejahteraan yang inklusif membutuhkan pendekatan menyeluruh yang mempertimbangkan kebutuhan dan hak orang dengan disabilitas. Studi ini menunjukkan bahwa memahami betapa pentingnya memasukkan disabilitas ke dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan publik adalah langkah awal yang penting untuk menjamin kesejahteraan yang merata di masyarakat. Hasil wawancara dengan penyelenggara pelayanan publik menunjukkan bahwa masih ada beberapa hambatan yang menghalangi pelaksanaan layanan publik yang ramah disabilitas di Kabupaten Blitar. Beberapa di antaranya adalah kurangnya pemahaman, fasilitas yang tidak ramah, dan belum tersedianya regulasi yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat penyandang disabilitas. Dalam penelitian ini, pemerintah, masyarakat, dan komunitas disabilitas harus bekerja sama untuk merancang dan menerapkan kebijakan yang memastikan pelayanan publik yang inklusif. Dengan menerapkan kebijakan yang memperkuat perlindungan dan partisipasi masyarakat disabilitas, diharapkan akan terjadi perubahan besar dalam pembangunan kesejahteraan yang inklusif di Kabupaten Blitar.

**Kata Kunci:** Kabupaten Blitar; Pembangunan; Kesejahteraan; Pelayanan Publik; Disabilitas

## PENDAHULUAN

Kabupaten Blitar merupakan sebuah daerah yang terletak di Provinsi Jawa Timur dan saat ini menjadi fokus perhatian dalam konteks pembangunan berkelanjutan. Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Daerah Kabupaten Blitar telah mengutamakan pembangunan ini, mencakup upaya peningkatan di berbagai bidang, termasuk infrastruktur jaringan jalan, transportasi, dan pengembangan industri. Pertumbuhan ekonomi yang positif ini menciptakan peluang baru bagi masyarakat Kabupaten Blitar, memungkinkan mereka berkontribusi dalam peningkatan kesejahteraan daerah.

Salah satu strategi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan memperbaiki pelayanan publik. Peningkatan ini adalah komponen penting dalam pembangunan daerah yang berkelanjutan. Pemerintah Kabupaten Blitar berkomitmen untuk menyediakan pelayanan publik yang baik dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan sarana prasarana. Penting untuk memastikan bahwa semua pelayanan publik bersifat inklusif dan ramah terhadap masyarakat, terutama penyandang disabilitas. Saat ini, Pemerintah Kabupaten Blitar terus berupaya menghadirkan lingkungan yang lebih sensitif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Mereka memiliki langkah-langkah yang tepat untuk menyediakan pelayanan publik yang mendukung inklusivitas, sehingga masyarakat dapat berperan aktif dan Kabupaten Blitar dapat menjadi daerah yang ramah disabilitas.

Dalam tulisan ini, penulis mengajak pembaca untuk menganalisis berbagai hal terkait Kabupaten Blitar sebagai daerah layanan publik ramah disabilitas. Tulisan ini akan mengupas informasi umum mengenai kabupaten ini dan menyoroti fokus pembangunan daerah, khususnya di bidang pelayanan publik yang ramah disabilitas, untuk mengevaluasi apakah pembangunan tersebut telah mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara merata.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam dan kontekstual topik yang sedang dibahas dalam jurnal ini. Penulis memilih pendekatan ini karena lebih memungkinkan eksplorasi yang mendalam terhadap berbagai aspek subjek penelitian, terutama yang melibatkan pengalaman, pandangan, dan persepsi individu secara kompleks dan saling berkaitan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi studi literatur dan wawancara mendalam. Studi literatur merupakan langkah awal yang diambil untuk mengeksplorasi berbagai sumber informasi yang relevan dengan topik penelitian. Sumber literatur yang digunakan mencakup buku, laporan penelitian, jurnal ilmiah, serta sumber informasi lainnya yang berhubungan langsung dengan topik yang dibahas. Analisis literatur ini akan membantu peneliti dalam memahami kerangka konseptual dan konteks yang berkaitan dengan topik penelitian, serta mengidentifikasi celah pengetahuan yang mungkin belum terungkap dalam literatur yang ada.

Setelah studi literatur, tahap berikutnya adalah wawancara mendalam. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh informasi dan wawasan lebih lanjut dari individu yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, informan yang terlibat berasal dari RSUD Ngudi Waluyo Wlingi dan Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan yang telah disusun secara sistematis, yang mencakup pertanyaan-pertanyaan terkait

aspek penting dalam topik penelitian. Proses wawancara dilaksanakan secara online melalui platform Zoom Meeting serta secara tatap muka, menyesuaikan kondisi dan kebutuhan penelitian.

Selama wawancara, peneliti mencatat secara rinci tanggapan dan informasi yang diberikan oleh informan. Hasil wawancara mendalam ini diharapkan dapat memberikan data yang lebih detail terkait pandangan dan pengalaman informan yang berhubungan langsung dengan fenomena yang dibahas. Selain itu, wawancara juga berpotensi membuka peluang untuk menemukan informasi tambahan yang mungkin tidak tercantum dalam literatur yang telah diteliti sebelumnya. Dengan demikian, kedua metode pengumpulan data ini yang berupa studi literatur dan wawancara mendalam dapat berfungsi saling melengkapi dalam memberikan pemahaman yang lebih holistik terkait topik penelitian yang diangkat dalam jurnal ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Blitar merupakan salah satu daerah yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang mana menjadi salah satu daerah yang memiliki beragam sejarah, budaya dan potensi yang sangat menjamin pembangunan Kabupaten Blitar mengalami peningkatan ke arah yang luar biasa. Sebagai salah satu kabupaten di Indonesia yang mengalami perkembangan yang signifikan, Kabupaten Blitar telah memiliki fokus utama dalam lingkup pembangunan daerah. Berikut ini beberapa hal yang berkaitan dengan gambaran tentang Kabupaten Blitar sebagai lokasi pembangunan daerah yang tentunya menarik perhatian masyarakat adalah sebagai berikut:

### 1. Sejarah dan Warisan Budaya

Kabupaten Blitar memiliki kekayaan sejarah dan budaya yang sangat menarik untuk diperhatikan. Apalagi Kabupaten Blitar ini menjadi tempat kelahiran seorang Proklamator Kemerdekaan Bangsa Indonesia yaitu Ir. Soekarno yang akhirnya berkembang menjadi warisan budaya dan sejarah yang dapat diwujudkan melalui hadirnya Museum dan Makam Bung Karno yang saat ini sudah menjadi wisata yang wajib untuk dikunjungi.

### 2. Potensi Pertanian

Kabupaten Blitar terkenal sebagai salah satu daerah yang menjadi pusat pertanian di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Blitar memiliki tanah yang subur dan iklim yang mendukung sehingga beberapa jenis tanaman mudah untuk diproduksi di daerah ini. Contoh tanaman yang mudah untuk diproduksi di Kabupaten Blitar adalah kopi, padi dan tembakau yang mana ini sangat berperan besar terhadap perekonomian daerah Kabupaten Blitar.

### 3. Pariwisata

Kabupaten Blitar juga memiliki potensi di bidang pariwisata yang tentu saja menarik untuk dilihat. Daerah ini memiliki keindahan alam yang tak kalah dengan daerah - daerah lainnya. Pariwisata yang terkenal di Kabupaten Blitar ini adalah Pantai Serang dan Gunung Kelud dan Pantai Serang yang nantinya ini membuka sebuah peluang untuk meningkatkan pendapatan dan perekonomian daerah Kabupaten Blitar.

### 4. Pengembangan Infrastruktur

Pemerintah Kabupaten Blitar telah berkomitmen penuh untuk terus melakukan pengembangan terhadap infrastruktur dasar, seperti sarana transportasi hingga kondisi jalan raya yang mana hal ini dilakukan untuk memberikan fasilitas yang baik untuk pertumbuhan ekonomi dan kemudahan aksesibilitas masyarakat Kabupaten Blitar.

### 5. Kesejahteraan Masyarakat

Salah satu sasaran utama dari hadirnya suatu pembangunan daerah pasti berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kabupaten Blitar terus bekerja dengan giat untuk menjamin bahwa setiap program yang ada baik bidang pendidikan, kesehatan hingga sosial tersedia dan terjangkau bagi seluruh masyarakat Kabupaten Blitar. Kesejahteraan masyarakat ini dapat diimplementasikan melalui pembangunan pelayanan publik. Tidak akan pernah terlepas dari semua masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam kehidupan manusia. Dimulai dari administrasi kependudukan, pendidikan, dan kesehatan, serta administrasi terkait lainnya. Hal ini telah disesuaikan dengan UUD 1945, yang menetapkan bahwa negara harus dapat memenuhi semua kebutuhan dasar semua warganya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang ada dalam satu rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan terhadap barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh lembaga pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik ini telah diatur seluruh urusan pemenuhannya berdasarkan regulasi yang

dibuat oleh pemerintah dengan tujuan menyelesaikan semua kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Ada empat tujuan di balik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Memberikan batas-batas yang jelas dan hubungan antara hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Menciptakan pelayanan publik yang baik yang berbasis korporasi dan pemerintahan;
3. Menciptakan pelayanan publik yang memadai dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
4. Memberikan perlindungan hukum dan keyakinan kepada masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Standar pelayanan adalah standar yang digunakan untuk mengatur dan menilai kualitas layanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Setiap penyelenggara layanan, termasuk penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN, dan penyelenggara swasta, diwajibkan untuk menyediakan layanan terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Di Indonesia terdapat berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan publik yang ramah terhadap disabilitas. Ini penting untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang sama dan bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama.

Kesejahteraan masyarakat harus dirasakan secara merata ke seluruh sektor masyarakat. Salah satu sektor masyarakat yang perlu diperhatikan kesejahteraannya adalah masyarakat penyandang disabilitas. Indikator yang terutama dalam suatu inklusi sosial yang berhasil adalah masyarakat penyandang disabilitas merasakan kesejahteraan masyarakat secara nyata. Hal ini tentu saja melibatkan berbagai aspek seperti pekerjaan, kesehatan, partisipasi dan pendidikan yang hadir dalam kehidupan sosial. Sangat diperlukan kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat untuk menjamin masyarakat disabilitas ini sudah menerima akses yang sama terhadap setiap peluang dan layanan publik.

Dalam pemahaman dan perencanaan pembangunan Kabupaten Blitar yang inklusif dibutuhkan kunci penting yang bisa ditemukan dalam statistik jumlah masyarakat penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Blitar. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar, pada tahun 2023 terdapat sejumlah 4.673 jiwa penyandang disabilitas yang beragam yang ada di Kabupaten Blitar (BPS, 2023). Data ini memberikan suatu bayangan awal mengenai urgensinya memberikan perhatian terhadap kebutuhan mereka dalam berbagai hal dalam kehidupan ini. Namun perlu diingat bahwa data ini merupakan data yang cukup lama dan saat ini peneliti masih belum bisa menemukan data terbaru mengenai statistik jumlah penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Blitar. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat tantangan yang umum untuk dihadapi dalam pengumpulan data mengenai populasi disabilitas. Meskipun demikian, data ini tetap memberikan informasi yang kuat bahwa Kabupaten Blitar memiliki jumlah masyarakat penyandang disabilitas yang signifikan.

Selain data mengenai jumlah masyarakat penyandang disabilitas yang ada di Kabupaten Blitar, sangat penting juga informasi yang didapat secara langsung dari masyarakat penyandang disabilitas ini mengenai kendala apa saja yang mereka hadapi dalam mengakses dan menggunakan pelayanan publik yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar. Informasi ini yang nantinya akan sangat berguna untuk Pemerintah agar bisa terus meningkatkan pelayanan publik demi mencapai kesejahteraan masyarakat yang merata.

Adapun beberapa kendala yang dirasakan oleh masyarakat penyandang disabilitas dalam mengakses dan menggunakan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Aksesibilitas Fisik yang Terbatas

Aksesibilitas fisik yang mengalami keterbatasan ini dapat dilihat dari banyaknya bangunan dan fasilitas pelayanan publik yang tidak dikonsepsi dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas. Hal yang biasa ditemukan biasanya seperti kondisi toilet yang tidak sesuai, lokasi tangga yang curam, dan sulitnya akses bagi masyarakat disabilitas yang menggunakan alat bantu seperti kursi roda ataupun alat lainnya sehingga ini sangat menghalangi mereka untuk bisa menerima dan merasakan pelayanan publik yang telah ada.

2. Keterbatasan Akses Informasi

Dalam kehidupan yang serba modern ini, sangat penting sebuah informasi mendapatkan kemudahan untuk diakses oleh masyarakat. Namun realitanya seringkali berbeda dengan apa yang dibayangkan khususnya terhadap masyarakat penyandang disabilitas. Masyarakat disabilitas seringkali mengalami kesulitan dalam

mengakses baik informasi yang terdapat di *website* maupun informasi fisik yang tidak disesuaikan dengan format yang dibutuhkan oleh masyarakat penyandang disabilitas

### 3. Kurangnya Kesadaran dan Pelatihan

Saat ini masyarakat dinilai masih kurang memahami dan sadar akan kondisi masyarakat penyandang disabilitas di sekitar mereka. Sehingga hal ini menyebabkan bermunculannya perilaku beberapa masyarakat yang diskriminatif ataupun kurang memberikan *support* kepada masyarakat dengan penyandang disabilitas. Hal ini bisa menjadi hambatan yang mungkin kasat mata namun sangat berdampak cukup kuat kehidupan masyarakat yang harmonis dan sejahtera. Mungkin beberapa penyedia layanan publik masih belum mengerti mengenai tata cara untuk berinteraksi dengan masyarakat penyandang disabilitas yang baik dan benar atau bahkan mereka masih belum paham sama sekali mengenai kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh masyarakat penyandang disabilitas.

Data ini sangat penting untuk perencanaan dan pelaksanaan kebijakan yang lebih baik dalam membantu masyarakat disabilitas. Dengan data yang akurat dan terkini, pemerintah dan organisasi terkait dapat menilai aksesibilitas, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan peluang kerja untuk penyandang disabilitas. Pemahaman yang lebih baik tentang jenis dan jumlah disabilitas yang ada memungkinkan pengambilan tindakan yang lebih sesuai dan inklusif. Pastinya, untuk meningkatkan inklusi sosial, Kabupaten Blitar harus terus meningkatkan teknik pengumpulan data disabilitas. Ini dapat termasuk bekerja sama dengan organisasi masyarakat sipil yang peduli terhadap masalah disabilitas dan melakukan survei atau sensus lebih lanjut.

Kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Di Indonesia terdapat berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan publik yang ramah terhadap disabilitas. Ini penting untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang sama dan bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama.

Tujuan standar pelayanan publik yang ramah disabilitas adalah untuk menghilangkan hambatan yang menghalangi akses dan memastikan bahwa individu dengan disabilitas menerima pelayanan yang setara dan bermartabat. Pelaksanaan standar ini akan membantu membangun masyarakat yang inklusif di mana semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses pelayanan publik yang mereka butuhkan. Berikut adalah beberapa contoh standar pelayanan publik yang ramah disabilitas:

1. Aksesibilitas fisik: Organisasi dan lembaga pemerintah harus menyediakan fasilitas fisik yang ramah disabilitas. Ini termasuk akses tanpa hambatan, seperti lift, area parkir khusus, tangga dan ram yang dapat diakses, dan toilet yang sesuai dengan kebutuhan orang dengan disabilitas.
2. Aksesibilitas komunikasi: Individu dengan berbagai jenis disabilitas harus dapat berkomunikasi dengan pelayanan publik. Misalnya, memberikan informasi tertulis dalam bentuk Braille atau besar, menggunakan penerjemah bahasa isyarat, atau menggunakan metode komunikasi alternatif seperti berbicara melalui teks.
3. Pengaturan prioritas: Lembaga pemerintah dan penyelenggara layanan publik harus menetapkan prioritas untuk memenuhi kebutuhan individu dengan disabilitas dalam situasi pelayanan yang padat. Ini dapat mencakup waktu tunggu yang lebih singkat, akses prioritas, atau fasilitas khusus untuk memudahkan layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti telah menetapkan dua instansi yang menjadi fokus utama dalam analisis pelayanan publik yang ramah terhadap disabilitas. Kedua instansi tersebut adalah RSUD Ngudi Waluyo Wlingi dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Peneliti telah merumuskan sejumlah pertanyaan yang relevan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan oleh kedua instansi ini dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif bagi individu dengan disabilitas.

Untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan data-data yang relevan dengan topik penelitian, peneliti telah melakukan wawancara dengan dua narasumber kunci dari RSUD Ngudi Waluyo Wlingi, serta dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Wawancara ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang praktik-praktik pelayanan publik yang ramah disabilitas yang telah diterapkan oleh kedua instansi ini, serta kendala-kendala yang mungkin mereka hadapi dalam prosesnya. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran terhadap pentingnya pelayanan publik yang inklusif bagi seluruh warga, termasuk individu dengan disabilitas.

#### A. Pelayanan Publik Ramah Disabilitas pada RSUD Ngudi Waluyo Wlingi

RSUD Ngudi Waluyo Wlingi telah berusaha menciptakan pelayanan publik yang ramah untuk masyarakat disabilitas di Kabupaten Blitar. RSUD Ngudi Waluyo Wlingi telah memiliki layanan atau fasilitas khusus yang dirancang dan disesuaikan untuk membantu individu dengan disabilitas ini mudah untuk mengakses layanan publik yang ada di instansi ini. Instansi ini telah menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung aksesibilitas dari masyarakat disabilitas. Sarana dan prasarana yang ada di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi dan telah disesuaikan dengan kebutuhan disabilitas terdiri atas parkir khusus disabilitas dan loket prioritas bagi disabilitas yang tentunya telah disertai dengan mesin nomor antrian yang memudahkan masyarakat disabilitas untuk registrasi. Selain itu, instansi ini juga telah menyediakan ruang tunggu prioritas, toilet khusus disabilitas, loket pengambilan obat yang telah dikhususkan untuk masyarakat disabilitas hingga disediakannya lift khusus yang telah dilengkapi handrail dan informasi mengenai layanan publik dalam konsep huruf braille.

Dalam upaya menyediakan pelayanan publik yang ramah disabilitas, RSUD Ngudi Waluyo Wlingi juga telah memastikan bahwa semua layanan publik yang disediakan dapat diakses dengan mudah oleh individu dengan berbagai jenis disabilitas. Instansi ini telah menyediakan tenaga kerja yang telah di edukasi mengenai pelayanan publik bagi masyarakat disabilitas sehingga mereka dapat mengerti dan membantu masyarakat disabilitas dalam mengakses semua pelayanan publik yang ada di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi. Tentu dalam memberikan pelayanan publik pasti ada suatu peraturan atau pedoman dari instansi tersebut yang menjadi landasan agar pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan standar yang ada. RSUD Ngudi Waluyo Wlingi sudah memiliki Standar Operasional Prosedur atau SOP yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan publik secara umum, namun untuk SOP yang lebih spesifik terhadap pelayanan publik yang diarahkan kepada masyarakat disabilitas belum tersedia. RSUD Ngudi Waluyo Wlingi juga melakukan promosi untuk mengenalkan pelayanan publik prioritas melalui sosial media, baik sosial media resmi RSUD Ngudi Waluyo Wlingi maupun sosial media para pegawai.

Selain SOP mengenai penyediaan pelayanan publik, RSUD Ngudi Waluyo Wlingi juga memiliki prosedur lainnya yang berkaitan dengan individu penyandang disabilitas untuk memberikan masukan atau komplain terkait pelayanan yang mereka terima. Terdapat 2 sistem kritik dan saran yang tersedia, yaitu via elektronik dan non elektronik. Untuk sistem elektronik, masyarakat penyandang disabilitas dapat mengirimkan kritik dan saran melalui aplikasi yang telah dibuat oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Timur maupun melalui nomor pengaduan yang telah disiapkan. Sedangkan untuk sistem non elektronik, masyarakat dapat menyampaikan kritik dan sarannya melalui form yang telah disediakan pada bagian lobby instansi. Apabila masyarakat penyandang disabilitas mengalami kesulitan dalam mengisi form, pihak rumah sakit telah menyediakan pendamping khusus yang siap sedia membantu mengatasi kesulitan tersebut. Di dalam form maupun aplikasi tersebut, pihak rumah sakit ini telah menyediakan kolom khusus untuk pertanyaan terbuka yang mana masyarakat bisa mengisinya sesuai dengan kondisi maupun kesulitan yang dialami.

Berkeenaan dengan keberhasilan pelayanan publik yang ramah disabilitas, RSUD Ngudi Waluyo Wlingi telah melakukan survei kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam menyediakan pelayanan publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Survei Kepuasan Masyarakat ini telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 14 Tahun 2017, di mana ada 9 unsur yang perlu ada dalam survei kepuasan masyarakat. Salah satu unsur yang sangat berkaitan dengan pelayanan publik ada pada bagian sarana prasarana, khususnya fasilitas fisik yang berkaitan secara langsung dengan masyarakat penyandang disabilitas. Terakhir, pihak rumah sakit telah memiliki kelompok staf khusus yang akan berfokus terhadap pelayanan publik yang ramah disabilitas untuk membantu penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik yang ada. Staf khusus ini selalu standby di bagian lobby agar memudahkan pihak rumah sakit membantu masyarakat prioritas ini. Apabila kondisi rumah sakit sedang mengalami peningkatan pasien yang cukup besar, maka masyarakat bisa langsung mengunjungi *customer service* untuk meminta layanan prioritas tersebut.

#### B. Pelayanan Publik Ramah Disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar telah memiliki layanan atau fasilitas khusus yang telah dirancang sedemikian rupa untuk membantu masyarakat dengan kebutuhan khusus termasuk disabilitas bisa untuk mengakses setiap pelayanan yang tersedia di instansi ini. Fasilitas yang telah disesuaikan dengan standar pelayanan publik bagi disabilitas yang terdapat di Dispendukcapil antara lain tersedianya alat kursi roda, loket tersendiri khusus untuk masyarakat prioritas, toilet khusus disabilitas, tersedianya medan jalan yang landai atau *ramp*, serta inovasi Si Jaran Ijo yang untuk memudahkan pelayanan

instansi ini terakses secara merata kepada masyarakat terutama kepada masyarakat yang membutuhkan penanganan khusus seperti masyarakat disabilitas

Program Si Jaran Ijo atau Jemput Bola Rentan Admindak Iso Jujuk Omah merupakan suatu inovasi yang diciptakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar pada tahun 2020, sebagai suatu inovasi yang memberikan kemudahan pelayanan administrasi mengenai kependudukan khususnya bagian perekaman e-KTP bagi masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus atau rentan admindak, yang salah satunya diperuntukan bagi masyarakat penyandang disabilitas. Si Jaran Ijo hadir sebagai respon atas masalah banyaknya masyarakat Kabupaten Blitar yang belum memiliki e-KTP dikarenakan masih keterbatasan dalam mengakses layanan mengenai administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar ini.

Sistem kerja dari Si Jaran Ijo ini dimulai dari desa. Masyarakat yang memiliki anggota keluarga yang termasuk dalam kategori penduduk rentan disarankan untuk melaporkan hal tersebut kepada pihak Desa. Setelah menerima laporan dari masyarakat, Desa akan melakukan pemeriksaan terlebih dahulu oleh petugas registrasi untuk memeriksa data pemohon sebelum melakukan perekaman e-KTP. Dokumen persyaratan yang diperlukan dalam proses perekaman e-KTP adalah Kartu Keluarga (KK). Jika terjadi keadaan di mana pemohon belum memiliki Kartu Keluarga (KK), maka pemohon akan diminta untuk mengisi formulir F1.01. Kemudian, petugas registrasi akan memasukkan data pemohon ke dalam sistem untuk mendapatkan dokumen KK sebagai persyaratan yang diperlukan dalam proses perekaman e-KTP.

Jika syarat-syarat dari pemohon telah terpenuhi, Desa akan mengirimkan surat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk penjadwalan tim pelayanan Si Jaran Ijo di wilayah Desa tersebut. Setelah surat pengajuan dikirimkan oleh pihak Desa, masyarakat harus menunggu sekitar satu hingga dua minggu untuk menerima layanan Si Jaran Ijo, yang tergantung pada jumlah surat pengajuan yang diterima oleh Dispendukcapil. Setelah data e-KTP tercatat, pemohon harus menunggu selama satu minggu untuk mendapatkan e-KTP-nya, yang dapat diambil langsung di Kantor Desa masing-masing.

Dispendukcapil Kabupaten Blitar memastikan bahwa seluruh layanan publik yang tersedia bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat dengan berbagai jenis disabilitas yang ada. Hal ini dapat terlihat dari bagaimana mereka telah berusaha melakukan komunikasi kepada masyarakat penyandang disabilitas mengenai layanan publik yang telah disediakan.

Ada beberapa cara yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam melakukan komunikasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang ramah disabilitas ini. Pertama, Dispendukcapil memberikan surat tugas kepada Kepala Desa sebagai Kepala Registrasi. Hal ini dilakukan untuk berkoordinasi dengan Desa agar apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus bisa langsung direspon dengan cepat oleh pihak Dispendukcapil. Kedua, Dispendukcapil melakukan komunikasi melalui website resmi mereka. Masyarakat bisa mengakses website resmi dari Dispendukcapil Kabupaten Blitar melalui <https://dispendukcapil.blitarkab.go.id/>. Dalam website tersebut, segala informasi mengenai pelayanan publik yang disediakan oleh Dispendukcapil telah dijelaskan secara lengkap. Ketiga, Dispendukcapil melakukan melalui sosialisasi dan promosi baik melalui sosialisasi tatap muka maupun melalui media massa. Dispendukcapil Kabupaten Blitar telah bekerjasama dengan LPPL Persada FM untuk mempromosikan setiap layanan publik yang ada agar informasi mudah tersampaikan kepada masyarakat. Dispendukcapil secara aktif menyebarkan informasi tentang manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh Inovasi Si Jaran Ijo, sehingga warga dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih efisien dan cepat. Melalui sosialisasi ini, Dispendukcapil juga menunjukkan betapa pentingnya memiliki fasilitas yang ramah disabilitas di kantor pelayanan mereka untuk membuat masyarakat dengan kebutuhan khusus lebih inklusif.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pasti sangat diperlukan adanya suatu peraturan atau kebijakan untuk mengatur pelayanan tersebut. Dispendukcapil telah memperkenalkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang mereka sediakan. Meskipun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk mengembangkan kebijakan yang lebih khusus dan terfokus pada pelayanan publik yang dapat memenuhi standar dan kebutuhan masyarakat disabilitas. Meski demikian, langkah positif telah diambil dengan memberikan materi pelatihan kepada seluruh pegawai Dispendukcapil tentang cara memberikan pelayanan khusus kepada kelompok rentan, termasuk masyarakat disabilitas. Hal ini menunjukkan komitmen mereka untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik bagi semua warga negara, tanpa terkecuali.

Berkaitan dengan pengukuran keberhasilan terhadap pelayanan publik, Dispendukcapil Kabupaten Blitar telah memiliki survei kepuasan masyarakat baik melalui aplikasi maupun form yang sudah disiapkan. Selain itu, terdapat survei secara langsung yang bekerjasama dengan Universitas Brawijaya untuk

mendapatkan sampling yang tepat sehingga data yang didapatkan nanti bisa meningkatkan kinerja dari pelayanan publik ini.

Selanjutnya mengenai kelompok staf khusus untuk mengatur/membantu individu dengan disabilitas dalam mengakses pelayanan publik, Dispendumkab Kabupaten Blitar belum memilikinya. Namun, Dispendumkab telah melakukan briefing kepada seluruh pegawai yang ada untuk mengerti dan bisa memberikan pelayanan yang tepat untuk masyarakat prioritas termasuk masyarakat disabilitas.

Dari kedua instansi di atas, sebenarnya kedua instansi ini sudah baik dalam hal membangun pelayanan publik yang ramah disabilitas. RSUD Ngudi Waluyo Wlingi telah memperhatikan kebutuhan masyarakat disabilitas dengan mengupayakan berbagai usaha untuk meningkatkan aksesibilitas, seperti fasilitas khusus, pelatihan staf, dan mekanisme pengaduan yang inklusif. Begitu pula dengan apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendumkab) Kabupaten Blitar. Program Si Jaran Ijo yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendumkab) Kabupaten Blitar dianggap sebagai langkah besar yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan bagi individu dengan kebutuhan khusus, termasuk penyandang disabilitas.

Namun, peneliti menekankan beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. SOP yang lebih spesifik dan fokus pada layanan publik untuk masyarakat disabilitas diperlukan. Sejauh ini, kebijakan dan inisiatif yang ada tampaknya belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat disabilitas, dan kebutuhan akan tenaga kerja khusus yang terlatih belum sepenuhnya dipenuhi.

Terlepas dari fakta bahwa survei tentang kepuasan masyarakat telah dilakukan, tampaknya tidak ada rincian tentang tindakan khusus yang telah diambil berdasarkan temuan survei tersebut. Selain itu, informasi tentang evaluasi atau pengawasan berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang diberikan juga tidak diberikan dengan jelas, yang menimbulkan keraguan tentang keberlanjutan dan efektivitas upaya yang dibuat. Singkatnya, meskipun upaya untuk menyediakan layanan yang inklusif sudah ada, untuk menjamin keberlanjutan dan keefektifan inisiatif ini, diperlukan perhatian yang lebih mendalam untuk memastikan bahwa layanan ini memberikan kualitas terbaik bagi masyarakat disabilitas.

Dalam literatur lain yang penulis baca, ada salah satu contoh instansi yang telah memiliki pelayanan yang ramah disabilitas yang mana telah disesuaikan dengan peraturan - peraturan khusus untuk melayani masyarakat disabilitas. Instansi tersebut ialah Pengadilan Negeri Stabat. Pengadilan Negeri Stabat adalah sebuah pengadilan yang berada di Stabat, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Pengadilan Negeri Stabat merupakan bagian dari pengadilan di Indonesia yang berada di tingkat pertama dari peradilan umum. Pengadilan Negeri ini berperan dalam menangani berbagai perkara hukum yang masuk di wilayah hukumnya, seperti perkara perdata, pidana, maupun tata usaha negara. Sebagai salah satu bagian dari pelayanan publik, tentu saja Pengadilan Negeri Stabat ini telah menyediakan berbagai fasilitas yang memudahkan masyarakat untuk menggunakan layanan ini termasuk fasilitas khusus untuk masyarakat penyandang disabilitas. Fasilitas khusus masyarakat disabilitas yang tersedia di Pengadilan Negeri Stabat ini antara lain alat kursi roda, kursi tunggu untuk prioritas, tempat parkir khusus, jalur khusus disabilitas, toilet khusus disabilitas, dan *website* yang akan memudahkan masyarakat disabilitas mengakses informasi yang berkaitan dengan Pengadilan Negeri Stabat ini. *Website* tersebut dapat diakses melalui <https://www.pn-stabat.go.id/>

Pengadilan Negeri Stabat telah memiliki Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas yang tertera dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1692/DJU/SK/PS.00/12/2020. Pedoman ini diberikan secara langsung oleh pusat sehingga Pengadilan Negeri Stabat mengerti mengenai bagaimana pelayanan khusus yang harus diberikan kepada masyarakat penyandang disabilitas. Dalam pedoman tersebut, terdapat beberapa poin penting yang tentunya telah disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat penyandang disabilitas antara lain:

1. Fasilitas fisik yang memungkinkan akses ke gedung pengadilan, termasuk fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas seperti akses untuk kursi roda, penyeimbang untuk kursi roda, dan fasilitas lift;
2. Penyediaan layanan dukungan bagi penyandang disabilitas, seperti penerjemah bahasa isyarat, peningkatan akses informasi melalui metode alternatif (misalnya Braille), dan dukungan lainnya;
3. Penyediaan prosedur yang memastikan partisipasi penuh dan setara bagi penyandang disabilitas dalam proses peradilan, termasuk memberikan kesempatan bagi mereka untuk menyampaikan pendapat dan kebutuhan;
4. Perlindungan terhadap penyandang disabilitas dari diskriminasi dalam sistem peradilan.

Dari beberapa poin penting di atas dapat kita lihat bersama bahwa adanya suatu kebijakan ataupun pedoman khusus mengenai pelayanan publik yang ramah disabilitas memiliki peran penting untuk kelancaran dan kemudahan akses pelayanan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, sudah seharusnya setiap instansi pelayanan publik bisa menghadirkan fasilitas yang inklusif dan disertai dengan pedoman pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat disabilitas.

## KESIMPULAN

Pembangunan layanan publik merupakan salah satu cara yang ditempuh oleh Pemerintah Kabupaten Blitar untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Usaha ini mencakup pengembangan daerah yang berkelanjutan dengan menyediakan layanan yang inklusif dan ramah bagi semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Pemerintah Kabupaten Blitar telah mengambil langkah-langkah untuk menciptakan lingkungan yang mendukung penyandang disabilitas, sehingga Kabupaten Blitar diharapkan menjadi daerah yang lebih bersahabat bagi mereka.

RSUD Ngudi Waluyo Wlingi dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar telah mengambil inisiatif untuk meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas. Mereka telah menyediakan fasilitas khusus, memberikan pelatihan bagi staf, dan mengimplementasikan sistem pengaduan yang inklusif. Program Si Jaran Ijo dari Dispendukcapil dianggap sebagai langkah signifikan untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan bagi individu dengan kebutuhan khusus. Namun, masih terdapat tantangan seperti kurangnya tenaga terlatih, kebutuhan akan SOP yang lebih spesifik untuk layanan publik disabilitas, dan kurangnya tindakan berbasis survei kepuasan masyarakat. Selain itu, evaluasi dan pemantauan kualitas layanan perlu ditingkatkan untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program.

Mengingat situasi ini, setiap lembaga yang bertanggung jawab atas layanan publik seharusnya berusaha untuk meningkatkan aksesibilitas bagi semua individu, termasuk penyandang disabilitas. Perangkat Daerah pada lingkup Pemerintah Kabupaten Blitar dapat memulai dengan menyediakan fasilitas yang diperlukan oleh masyarakat disabilitas. Kerja sama yang baik dengan pemerintahan Kabupaten Blitar sangat penting untuk mencapai tujuan ini. Diharapkan pemerintah Kabupaten Blitar akan mendukung dan memfasilitasi semua inisiatif layanan publik yang ramah disabilitas, sehingga Kabupaten Blitar menjadi tempat di mana setiap orang dapat menikmati layanan publik yang ada.

## REFERENSI

1. Ariyanti, D., & Setyowati, L. (2020). Analisis Pelayanan Publik Ramah Disabilitas di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 24(1), 23-35.
2. Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar. (2023). <https://blitarkab.bps.go.id/>
3. Mayarni, Nur Laila Meilani, dan Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*. Vol 9(1): 11-1
4. Nugroho, H. A., & Asih, P. T. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Ramah Disabilitas di Kantor Desa Sukarasa Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 85-94.
5. Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Focus*, 4(2), 225. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>
6. Pemerintahan Kabupaten Blitar. (2021). [www.blitarkab.go.id/visi-dan-misi-kabupaten-blitar-2021-2024/](http://www.blitarkab.go.id/visi-dan-misi-kabupaten-blitar-2021-2024/)
7. Pengadilan Negeri Stabat. (2022). Sarana & Prasarana Bagi Penyandang Disabilitas. *Pengadilan Negeri Stabat*. <https://www.pn-stabat.go.id/publik/layanan-disabilitas/2022-02-16-08-38-09.html>
8. Prabandari, Y., & Prastiana, Y. (2018). Pelayanan Publik Ramah Disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Pematang. *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 7(2), 173-188.
9. Salsabila, S., & Apsari, N. C. (2021). Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(2), 180-192.
10. Sari, N. R. D. I. (2022). Inovasi Pelayanan "Si Jaran Ijo" (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *ejournal.unesa.ac.id*. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p909-922>

11. Wahyuni, A. D., & Listyandini, N. P. (2020). Analisis Pelayanan Publik Ramah Disabilitas di Kantor Kecamatan Margoyoso Kota Pati. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 49-60.
12. Wulandari, D., & Saefulhakim, A. (2021). Peningkatan Pelayanan Publik Ramah Disabilitas di Kelurahan Labuhan Deli, Medan. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 25(1), 1-15.