

ABSTRAK

Muhammad Agus Nursyahid, H Muhlis Madani, Irwan Alim.2025.
Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa. Pelayanan publik yang inklusif merupakan wujud komitmen pemerintah dalam memenuhi hak kelompok rentan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto (2006) yang mencakup empat indikator: aksesibilitas, kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan teori Agus Dwiyanto (2006) dari aspek aksesibilitas, MPP Gowa telah menyediakan ramp dan toilet khusus, namun belum tersedia guiding block, informasi Braille, maupun media yang ramah disabilitas sensorik. Dari segi kualitas pelayanan, petugas belum dibekali pelatihan seperti bahasa isyarat dan pendekatan untuk disabilitas intelektual. Pada indikator transparansi, informasi layanan belum disajikan dalam bentuk yang dapat diakses oleh seluruh ragam disabilitas. Sedangkan dari sisi akuntabilitas, mekanisme pengaduan yang tersedia belum inklusif karena minimnya alternatif pengaduan yang dapat diakses secara mandiri. Sehingga secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan ketidaksesuaian antara temuan penelitian ini dengan teori tersebut.

Kesimpulannya, pelayanan di MPP Gowa belum sepenuhnya inklusif. Diperlukan peningkatan fasilitas, pelatihan petugas, serta pelibatan penyandang disabilitas dalam perbaikan layanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Disabilitas, Inklusivitas, Standarisasi, MPP

ABSTRACT

Muhammad Agus Nursyahid, H. Muhlis Madani, Irwan Alim. 2025. Standardization of Public Services for Persons with Disabilities at the Public Service Mal of Gowa Regency

This study aims to examine the implementation of public service standardization for persons with disabilities at the Public Service Mal (MPP) of Gowa Regency. Inclusive public services are essential for realizing a responsive and socially just government. This research uses a descriptive qualitative approach with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The theoretical framework is based on Agus Dwiyanto's (2006) public service theory, which includes four key indicators: accessibility, service quality, transparency, and accountability.

The research results show that based on Agus Dwiyanto's theory (2006) from the aspect of accessibility, MPP Gowa has provided ramps and special toilets, but there are no guiding blocks, Braille information, or media that are friendly to sensory disabilities. In terms of service quality, officers have not been provided with training such as sign language and approaches for intellectual disabilities. Regarding transparency, service information is not presented in a format accessible to all types of disabilities. In terms of accountability, the available complaint mechanisms are not inclusive due to the lack of accessible alternatives for independent complaints. Overall, the research findings indicate a mismatch between the study's findings and the theory.

In conclusion, public services at MPP Gowa have not yet fully adopted inclusive principles. Systemic improvements are needed, including capacity building for staff, involvement of persons with disabilities, and the provision of accessible facilities and information systems.

Keywords: Public Service, Disability, Standardization, Inclusivity, MPP