

SKRIPSI

STANDARISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI
PENYANDANG DISABILITAS DI MAL PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN GOWA



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

SKRIPSI

**STANDARISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG
DISABILITAS DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN GOWA**

Sebagai Salah Satu Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S. AP)



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

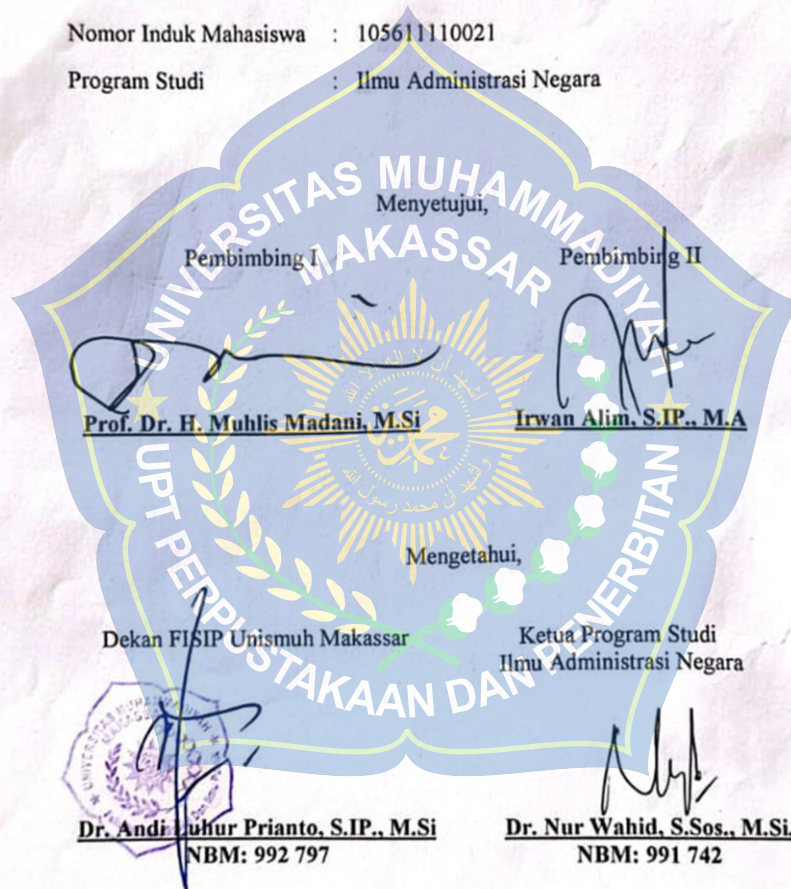
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang
Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten
Gowa

Nama Mahasiswa : Muhammad Agus Nursyahid

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara





LEMBAR PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0464/FSP/A.4-II/VI/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, 16 Agustus 2025.

Ketua

Mengetahui,

Sekretaris

Dr. Anli Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992 797

Nasrul Haq, S.Sos., MPA
NBM: 1067463

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

2. Dr. H. Muhammadiyah, MM

3. Irwan Alim, S. IP., M.A

4. Ahmad Syarif, S. Sos., M.I. Kom

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Agus Nursyahid

Nomor Induk Mahasiswa : 105611110021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 1 Agustus 2025

Yang Menyatakan

Muhammad Agus Nursyahid

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat, ridho dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa”. Shalawat serta salam tercurah kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW, semoga syafa’atnya senantiasa menyertai kita semua. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarja Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penyelesaian skripsi ini terdapat banyak kekurangan di dalam penulisannya baik dari segi isi maupun bahasa yang digunakan karena masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, semoga senantiasa di ridhoi dan di beri balasan baik oleh Allah SWT.

Secara khusus peneliti menyampaikan terima kasih yang tak terbatas kepada orang tua terkasih, Ayahanda Abdur Rahman dan Ibunda Sahara serta Kakak Tercinta Ahmad Gazali dan Ardiansyah yang setiap saat melangitkan Doa, memberikan dukungan, kepercayaan, dan tak berhenti memberikan semangat kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

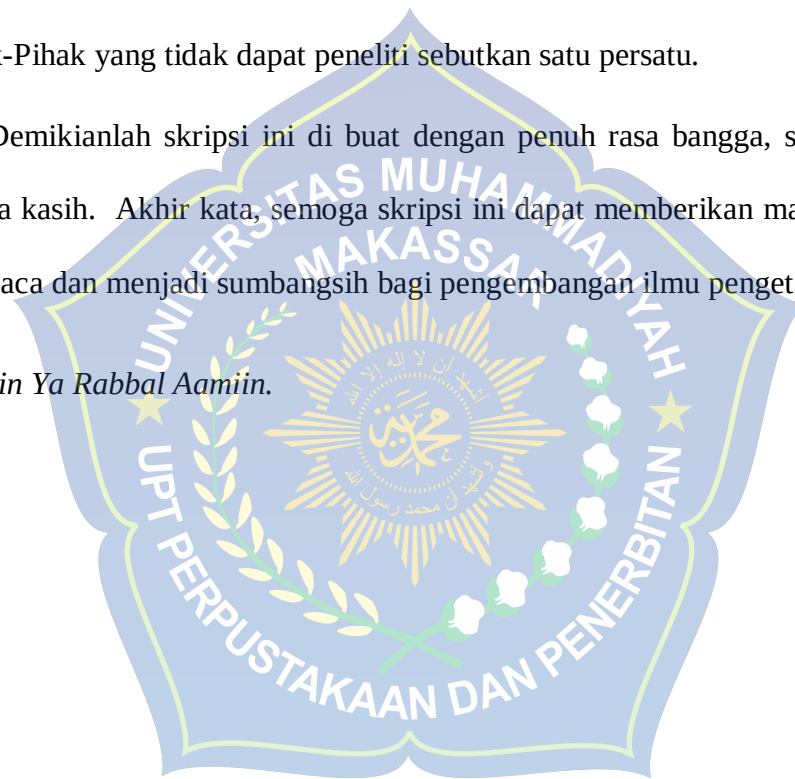
1. Bapak Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si dan Bapak Irwan Alim S.IP.,M. selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan kepada peneliti.
2. Bapak Dr. Ir. Abd. Rakhim Nanda, MT., IPU. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajaran
3. Bapak Dr. Andi Luhur Priyanto, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajaran
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S. Sos., M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibunda Nurbiah Tahir, S. Sos., M. AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti dan seluruh staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
6. Segenap Keluarga Besar HUMANIERA (Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara) Sebagai Tempat Untuk Berproses,Belajar Banyak, Dan Bukan Hanya Sekedar Organisasi Tapi Telah Menjadi Rumah Bagi Kami Yang Jauh Dari Orang Tua.
7. Para sahabat markicabs (Reza,Rafli,Aras,Ipul,Anjas,Pei,Bimbim,Pitra,Dan Aidil), kalian bukanlah sekedar teman atau sahabat tapi lebih dari itu,kalian adalah saudara ! tempat saling berkeluh kesah, yang setiap saat kebersamaan dalam menghadapi berbagai kesulitan, dan menjadi partner dalam menghadapi hiruk pikuk di kota makassar. dan saya pastikan cerita yang telah kita lalui tidak akan pernah saya lupakan. percayalah kalian adalah yang

terbaik.

8. Teman-Teman kelas IAN C angkatan 21 atas kebersamaannya selama masa perkuliahan peneliti.
9. Segenap pegawai dan informan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa yang telah meluangkan waktunya, membantu dan memberikan izin melakukan penelitian.
10. Pihak-Pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Demikianlah skripsi ini di buat dengan penuh rasa bangga, syukur dan terima kasih. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Aamiin Ya Rabbal Aamiin.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori dan Konsep.....	12
C. Kerangka Pikir.....	26
D. Fokus Penelitian.....	27
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	27
BAB II METODE PENELITIAN	31
A. Waktu dan Lokasi	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	31
C. Informan Penelitian.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Analisis Data.....	33
F. Teknik Pengabsahan Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39

B.	Hasil Penelitian.....	44
C.	Pembahasan	60
BAB V PENUTUP		69
A.	Kesimpulan.....	69
B.	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		72



DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pikir	26
Gambar 4.1 Letak Georrafis MPP Kabupaten Gowa.....	38
Gambar 4.2 Struktural MPP Kabupaten Gowa.....	40
Gambar 4.3 Statistik Pengunjung MPP Kabupaten Gowa.....	42
Gambar 4.4 Ramp Penyandang Disabilitas.....	45
Gambar 4.5 Penyediaan Kursi Roda di Lantai Dasar.....	48
Gambar 4.6 Barcode Survei Layanan.....	51
Gambar 4.7 Website MPP Kabupaten Gowa.....	54
Gambar 4.8 Papan Informasi MPP Kabupaten Gowa.....	54
Gambar 4.9 Akun Sosial Media MPP Kabupaten Gowa.....	55



DAFTAR TABEL

Penelitian Terdahulu.....	6
---------------------------	---



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standarisasi pelayanan publik adalah proses penetapan dan penerapan standar tertentu yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi kriteria tertentu yang berkaitan dengan kualitas, efisiensi, waktu, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat. Tujuan utama dari standarisasi pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memastikan pelayanan dapat diberikan dengan efisien dan tepat waktu. Selain itu, standarisasi juga bertujuan untuk menjamin aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk bagi mereka yang memiliki keterbatasan.

Penerapan standarisasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Tak kalah penting, standarisasi memastikan terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat memantau kinerja pemerintah atau lembaga publik dengan lebih baik. Dengan demikian, standarisasi pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan layanan yang lebih terstruktur, efisien, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam implementasinya,

standarisasi mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas layanan yang



menetapkan kriteria yang jelas untuk menilai seberapa baik layanan itu diterapkan, hingga waktu pelayanan yang menentukan batas waktu penyelesaian agar tidak menghambat masyarakat.

Aspek kepuasan masyarakat menjadi fokus utama, di mana pengukuran dan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat layanan menjadi prioritas (Taufiqurokhman, 2018). Selain itu, aksesibilitas menjadi salah satu elemen yang sangat penting dalam standarisasi, untuk memastikan bahwa seluruh anggota masyarakat, tanpa terkecuali, dapat dengan mudah mengakses layanan yang disediakan. Tak kalah penting adalah prinsip transparansi dan akuntabilitas, yang menjamin bahwa setiap proses dan hasil dari pelayanan dapat dipertanggungjawabkan serta dapat diakses oleh publik. Dengan diterapkannya standarisasi yang efektif, diharapkan pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan, memenuhi harapan masyarakat, serta membangun hubungan yang lebih baik dan penuh kepercayaan antara pemerintah dan warga.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik itu dalam bentuk barang, jasa, maupun informasi. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat dengan memenuhi hak-hak dasar mereka, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan layanan administratif lainnya. Pelayanan ini juga mencakup segala proses yang melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka mencapai kesejahteraan umum. Kualitas

pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menciptakan keadilan serta kesejahteraan sosial. Dalam konteks penyandang disabilitas, pelayanan publik harus dapat diakses secara setara dan inklusif, dengan memperhatikan kebutuhan khusus mereka. Hal ini meliputi penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti aksesibilitas fisik yang memadai, informasi yang mudah dipahami, serta prosedur yang mempertimbangkan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, sehingga mereka dapat menikmati hak-hak yang sama dalam mengakses layanan publik tanpa diskriminasi.

Kabupaten Gowa, sebagai bagian dari upaya nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, telah mengadopsi berbagai kebijakan dan program. Namun, meskipun terdapat upaya tersebut, tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas masih signifikan. Banyak fasilitas umum dan layanan publik yang belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas, yang mengakibatkan penyandang disabilitas terpinggirkan dalam proses pelayanan. Hal ini menciptakan ketidakadilan dan kesenjangan yang seharusnya tidak terjadi dalam masyarakat yang demokratis dan berkeadilan. Relevansi standarisasi pelayanan publik semakin tampak jelas dalam konteks ini, di mana standarisasi harus mencakup bukan hanya kualitas layanan secara umum, tetapi juga memastikan layanan tersebut dapat diakses dengan mudah serta responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Dalam hal ini, Mal

Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa memiliki peran strategis sebagai pusat layanan yang seharusnya menjadi contoh bagi implementasi prinsip inklusi. Dengan adanya standarisasi yang jelas dan terstruktur, diharapkan layanan di Mal Pelayanan Publik dapat memenuhi berbagai kriteria yang tidak hanya berkaitan dengan kualitas, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Penerapan standarisasi ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang inklusif, di mana semua warga, tanpa terkecuali, dapat menikmati pelayanan publik yang setara, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan berbagai langkah konkret. Ini termasuk penyediaan fasilitas fisik yang ramah disabilitas, seperti *ramp* (jalur landai), tanda-tanda informasi yang jelas, dan ruang tunggu yang memadai. Sesslain itu, pelatihan bagi petugas pelayanan sangat penting agar mereka memahami dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada penyandang disabilitas.

Penyediaan informasi yang mudah dipahami dan tersedia dalam berbagai format juga merupakan faktor kunci dalam membangun lingkungan yang inklusif. Dengan merumuskan kebijakan yang tepat dan menerapkan standarisasi yang sesuai, Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa dapat bertransformasi menjadi model pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan semua lapisan

masyarakat.

Dengan demikian, diharapkan upaya ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi penyandang disabilitas, memungkinkan mereka untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan tanpa hambatan, serta berkontribusi dalam membangun masyarakat yang lebih inklusif dan berkeadilan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, mengingat pentingnya penyediaan layanan dan fasilitas publik oleh pemerintah, khususnya bagi penyandang disabilitas, oleh sebab itu peneliti berkeinginan meneliti tentang **“Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa”**

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menambah khazanah pengetahuan tentang pelayanan publik, khususnya dalam konteks penyandang disabilitas.

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian dapat digunakan untuk merancang dan mengimplementasikan standar pelayanan yang lebih baik dan ramah bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh (Ulsyafa, 2023)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan juga dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penerapan standarisasi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh masih belum sepenuhnya optimal, untuk saat ini Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menyediakan

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			sarana dan pra sarana seperti lift, kursi roda, tempat parkir khusus disabilitas, toilet disabilitas serta ruang tunggu khusus untuk disabilitas. Selain itu, Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sendiri masih belum memiliki pendamping serta penerjemah khusus yangerverifikasi yang mengakibatkan kurang efektifnya proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			Kota Banda Aceh.
2.	Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas (Dewi Yulianti, 2023)	Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan memperdalam proses pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dengan menggunakan teori yang relevan	Hasil penelitian yang telah ditemukan oleh peneliti menunjukkan dalam pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat disabilitas masih kurang diperhatikan dalam bentuk kebutuhan pelayanan publik dimana pemerintah hanya menyediakan sarana dan prasarana tanpa menyediakan kebutuhan lain yang

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			dibutuhkan masyarakat untuk menerima pelayanan publik.
3.	Evaluasi Pelayanan Disabilitas Melalui Inovasi Sijempol Semar Kantor Imigrasi Semarang (Batavia et al., 2022)	Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan data yang diperoleh berupa data primer melalui wawancara terhadap beberapa narasumber serta dokumentasi, dan data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka terhadap beberapa jurnal serta buku yang berkaitan dengan topik permasalahan.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan SI JEMPOL SEMAR berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, serta hasil evaluasi terhadap layanan SI JEMPOL SEMAR menunjukkan bahwa layanan tersebut telah memberikan dampak positif terhadap

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Namun pada pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala serta peluang untuk dapat ditingkatkan kualitas dari layanan SI JEMPOL SEMAR tersebut.

Penelitian terdahulu (Ulsyafa, 2023; Dewi Yulianti, 2023; Batavia et al., 2022) dan penelitian ini sama-sama menunjukkan bahwa pelayanan publik bagi penyandang disabilitas masih menghadapi keterbatasan, di mana pemerintah baru sebatas menyediakan sarana fisik seperti ramp, kursi roda, dan toilet disabilitas, tetapi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan non-fisik seperti pendamping, penerjemah bahasa isyarat, media informasi ramah disabilitas, serta mekanisme pengaduan inklusif. Perbedaannya, penelitian Ulsyafa lebih menekankan pada aksesibilitas fisik, Dewi Yulianti menyoroti kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pelayanan non-fisik, dan Batavia et al. mengkaji inovasi digital pada

layanan imigrasi, sementara penelitian di MPP Kabupaten Gowa lebih komprehensif karena dianalisis menggunakan teori Dwiyanto (2006) dengan empat indikator utama aksesibilitas, kualitas, transparansi, dan akuntabilitas sehingga mampu memberikan gambaran lebih sistematis mengenai kesenjangan antara kebijakan dan praktik pelayanan publik inklusif.

B. Teori dan Konsep

1. Teori Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum. Layanan ini mencakup berbagai sektor yang sangat penting bagi kehidupan sehari-hari, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, administrasi, dan layanan sosial lainnya (Ramadhan, 2024). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan manfaat yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, dengan mengutamakan prinsip keadilan, efisiensi, dan aksesibilitas (Yumame, 2024). Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan mengutamakan prinsip keadilan, yang memastikan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya, berhak memperoleh pelayanan yang setara. Selain itu, efisiensi menjadi faktor penting, yang berarti pemerintah perlu mengelola sumber daya terbatas seperti anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur secara maksimal untuk menghasilkan layanan yang berkualitas dan

tepat waktu. Transparansi dan akuntabilitas juga sangat dibutuhkan agar masyarakat dapat mengakses informasi mengenai proses pelayanan, dan pemerintah dapat bertanggung jawab atas kebijakan serta tindakan yang diambil. Kualitas pelayanan publik sangat berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas hidup, memberikan rasa aman, dan mengurangi kesenjangan sosial. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan, bahkan memicu ketegangan sosial (Panjaitan, 2018). Dengan demikian, pemerintah harus memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu pendekatan untuk mencapainya adalah dengan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dan pengawasan, agar pemerintah dapat lebih memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Di era digital ini, pelayanan publik juga harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, seperti sistem *e-Government*, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, mengurangi birokrasi, dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, teknologi dapat meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang lebih terbuka dan dapat diakses masyarakat secara mudah (Tasyah et al., 2021).

Oleh karena itu, inovasi dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik sangat penting untuk menjaga relevansi dan efektivitas layanan di tengah perubahan zaman. Kesuksesan pelayanan publik tidak hanya diukur dari seberapa cepat atau efektif layanan diberikan, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat merasa puas dengan proses dan hasil pelayanan tersebut (Utami & Frinaldi, 2021).

Pemerintah dan lembaga terkait harus senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan sumber daya yang baik, pelatihan bagi aparatur negara, serta penerapan teknologi yang tepat guna. Dengan cara ini, pelayanan publik yang berkualitas akan semakin mampu menciptakan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Adapun beberapa jenis pelayanan publik sebagai berikut:

- 1.) Pelayanan administratif merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pelayanan administratif mencakup berbagai proses yang melibatkan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan aktivitas administratif lainnya. Proses-proses ini sangat penting karena mereka tidak hanya memastikan bahwa informasi dan data dikelola dengan baik, tetapi juga berfungsi sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat dan akurat (Shomad, 2023).

2.) Pelayanan barang, merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengubahan fisik barang, termasuk pendistribusi dan penyerahannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu system, kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir yang berbentuk fisik contohnya pelayanan listrik, air bersih, dll (Ulsyafa, 2023).

3.) Pelayanan jasa merujuk pada layanan yang disediakan oleh unit pelayanan yang meliputi fasilitas, infrastruktur dan pendukungnya. Produk akhirnya berupa jasa yang memberikan manfaat langsung bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, contohnya termasuk layanan perbankan, layanan pos dan layanan pemadam kebakaran (Qasanah, 2023).

Standarisasi pelayanan publik merujuk pada proses penyusunan dan penerapan standar atau kriteria yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik.

Dalam konteks layanan publik, standarisasi dapat mencakup pengaturan prosedur, kriteria, dan indikator yang harus dipenuhi untuk memberikan layanan yang adil dan berkualitas kepada semua masyarakat, termasuk kelompok-kelompok tertentu seperti penyandang disabilitas. Adanya standarisasi, diharapkan layanan yang diberikan dapat lebih terukur, terjamin, dan dapat diakses oleh semua pihak secara setara (Rahmadana et al., 2006) .

Tujuan dari standarisasi ini adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efektif, efisien, adil, dan berkualitas (Putra et al., 2023).

Disamping itu, standarisasi juga bertujuan untuk menciptakan keseragaman dalam penyampaian layanan di seluruh wilayah, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang setara dan layak di mana pun mereka berada (Badan Standarisasi Nasional, 2009). Indikator standarisasi pelayanan publik tentang penyandang disabilitas berdasarkan Teori Agus Dwiyanto (2006) mencakup aspek penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya tersedia tetapi juga dapat diakses dan memenuhi kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Adapun penjelasan tentang indikator-indikator tersebut ialah sebagai berikut :

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas mengacu pada sejauh mana fasilitas dan layanan publik dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Aksesibilitas ini mencakup:

a. Fasilitas fisik

Penyediaan akses yang ramah disabilitas seperti *ramp*, *lift*, toilet khusus disabilitas, dan ruang tunggu yang memadai.

b. Akses informasi

Penyediaan informasi yang mudah diakses seperti dalam

format *braille*, audio, atau bahasa isyarat untuk penyandang disabilitas penglihatan dan pendengaran.

c. Transportasi

Penyediaan sarana transportasi yang ramah disabilitas, seperti kendaraan dengan fasilitas khusus untuk kursi roda.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berkaitan dengan seberapa baik layanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas dalam hal kecepatan, kesesuaian, dan keefektifan. Hal ini mencakup Pelatihan petugas, kesesuaian layanan, serta kecepatan dan ketepatan waktu sebagai berikut :

a. Pelatihan petugas

Petugas yang terlatih untuk melayani penyandang disabilitas dengan cara yang sensitif dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. Kesesuaian layanan

Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jenis disabilitas yang dimiliki individu, seperti layanan kesehatan, pendidikan, atau administrasi.

c. Kecepatan dan ketepatan waktu

Penyediaan layanan yang tidak menghambat atau menunda proses bagi penyandang disabilitas, seperti pengolahan dokumen atau penyediaan fasilitas.

3. Transparansi

Transparansi berarti bahwa semua informasi yang berkaitan dengan layanan publik untuk penyandang disabilitas dapat diakses dengan jelas dan terbuka. Ini mencakup:

a. Prosedur layanan yang jelas

Penyediaan informasi mengenai bagaimana cara mengakses layanan, syarat dan ketentuan, serta waktu yang dibutuhkan dalam bentuk yang mudah dipahami.

b. Informasi tentang hak-hak disabilitas, Penyediaan informasi yang menjelaskan hak-hak penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik, serta peraturan-peraturan yang mendukung mereka. Informasi ini harus disampaikan melalui berbagai media yang ramah disabilitas, seperti brosur, website yang mudah dinavigasi, serta sosialisasi oleh petugas layanan publik yang terlatih. Selain itu, mekanisme pengaduan yang efektif harus tersedia agar penyandang disabilitas dapat melaporkan pelanggaran hak-hak mereka dengan mudah. Dengan demikian, penyediaan informasi yang transparan dan aksesibel menjadi kunci dalam menjamin hak-hak penyandang disabilitas terpenuhi dalam pelayanan publik.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan dengan tanggung jawab penyelenggara layanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan hak-hak penyandang disabilitas. Ini mencakup:

a. Pengawasan dan evaluasi

Penyediaan mekanisme yang memungkinkan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, untuk mengawasi dan mengevaluasi layanan yang diberikan.

b. Tindak lanjut keluhan

Adanya sistem untuk menampung keluhan atau masalah yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dan memastikan masalah tersebut ditangani secara efektif.

c. Pertanggungjawaban lembaga

Lembaga penyedia layanan harus mampu menjelaskan proses pelayanan dan hasil yang dicapai, serta memberikan solusi apabila ada kesalahan atau ketidaksesuaian dengan standar.

Adapun Pentingnya Standarisasi Pelayanan Publik (Zulkarnain, 2017) yaitu:

- 1.) Meningkatkan Kualitas Layanan. Standarisasi memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas yang konsisten. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan, baik dari segi waktu, biaya, maupun proses.
- 2.) Menjamin Aksesibilitas. Standarisasi juga dapat mencakup elemen aksesibilitas, terutama untuk kelompok rentan seperti penyandang

disabilitas. Dengan adanya standar aksesibilitas, pelayanan publik dapat diakses dengan lebih mudah oleh semua lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi.

- 3.) Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi. Dengan penerapan standar yang jelas, proses pelayanan menjadi lebih terukur dan terbuka. Masyarakat dapat dengan mudah mengetahui apa yang diharapkan dari layanan tertentu, dan dapat menilai kinerja lembaga pelayanan publik. Hal ini meningkatkan akuntabilitas dan mengurangi praktik penyalahgunaan.
- 4.) Mempercepat Proses Pelayanan. Standarisasi membantu dalam menciptakan proses yang efisien dan jelas. Prosedur yang sudah distandarisasi mengurangi kemungkinan kesalahan dan birokrasi yang berlebihan, yang pada akhirnya mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

2. Konsep Penyandang Disabilitas

a. Pengertian Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas merujuk pada individu yang mengalami keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik yang menghalangi mereka untuk melakukan aktivitas sehari-hari secara penuh atau setara dengan individu lainnya dalam masyarakat.

Disabilitas ini dapat berupa kondisi jangka panjang yang mempengaruhi cara seseorang berinteraksi dengan lingkungan sekitar, baik dalam hal komunikasi, mobilitas, atau kemampuan lainnya

(Purnomosidi, 2017).

Penyandang disabilitas adalah individu yang mengalami keterbatasan atau gangguan dalam fungsi fisik, mental, intelektual, atau sensorik, yang berdampak pada kemampuan mereka untuk melakukan berbagai aktivitas sehari-hari dengan cara yang sama seperti individu lainnya. Keterbatasan ini dapat memengaruhi aspek-aspek seperti mobilitas, komunikasi, kemampuan belajar, serta interaksi sosial, yang pada gilirannya dapat menghambat partisipasi mereka dalam kehidupan sosial, ekonomi, pendidikan, dan budaya.

Penyandang disabilitas sering kali memerlukan dukungan khusus, fasilitas yang lebih inklusif, serta penyesuaian dalam lingkungan sekitar agar dapat berpartisipasi secara penuh dan setara dalam masyarakat, sesuai dengan prinsip hak asasi manusia yang menekankan kesetaraan dan non-diskriminasi. Dengan memberikan aksesibilitas, kesempatan yang setara, serta pemahaman yang lebih baik dari masyarakat, penyandang disabilitas dapat mengatasi hambatan tersebut dan menjalani kehidupan yang produktif dan bermakna.

b. Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas dapat dibagi ke dalam beberapa kategori berdasarkan jenis keterbatasan yang mereka alami. Setiap kategori memiliki karakteristik dan kebutuhan khusus yang perlu diperhatikan dalam menyediakan layanan dan dukungan yang tepat. Berikut adalah

jenis-jenis penyandang disabilitas (Rachman, 2020):

1.) Disabilitas Fisik

Disabilitas fisik adalah keterbatasan fungsi tubuh yang memengaruhi mobilitas atau aktivitas sehari-hari, seperti kelumpuhan, amputasi, dan penyakit kronis. Kondisi ini menuntut dukungan alat bantu serta fasilitas publik yang aksesibel agar penyandang disabilitas dapat memperoleh pelayanan yang setara dan inklusif.

2.) Disabilitas Sensorik

Disabilitas sensorik mencakup gangguan pada indera, yaitu penglihatan, pendengaran, dan indra lainnya. Beberapa jenis disabilitas sensorik adalah tuna netra (keterbatasan penglihatan), tuna rungu (keterbatasan pendengaran), dan tuna wicara (keterbatasan berbicara).

3.) Disabilitas Intelektual

Disabilitas intelektual mengacu pada keterbatasan dalam kemampuan kognitif atau intelektual, yang memengaruhi kemampuan untuk belajar, berpikir, dan memecahkan masalah. Individu dengan disabilitas intelektual mungkin memerlukan dukungan lebih dalam aspek pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan sehari-hari. Jenis disabilitas intelektual meliputi keterlambatan perkembangan dan *down sindrom*

4.) Disabilitas Mental

Disabilitas mental meliputi gangguan kesehatan mental yang dapat memengaruhi cara berpikir, perasaan, atau perilaku seseorang, dan dapat mengganggu kemampuan mereka untuk berfungsi dalam kehidupan sehari-hari. Jenis disabilitas mental antara lain gangguan kecemasan dan depresi berat.

5.) Disabilitas Tumbuh Kembang

Disabilitas tumbuh kembang mencakup kondisi yang memengaruhi perkembangan fisik, kognitif, sosial, atau emosional seseorang. Beberapa jenis disabilitas tumbuh kembang antara lain autisme.

6.) Disabilitas Multiple

Beberapa individu dapat mengalami lebih dari satu jenis disabilitas, seperti disabilitas fisik yang disertai dengan gangguan pendengaran atau disabilitas intelektual yang bersamaan dengan gangguan penglihatan. Disabilitas ganda ini memerlukan pendekatan yang lebih kompleks dalam penyediaan dukungan dan layanan.

c. Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar, hak, dan kepentingan bersama (Dewi et al., 2022). Pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan sosial, keadilan, dan stabilitas, serta mendukung pembangunan negara secara

menyeluruh. Jenis-jenis pelayanan publik dapat meliputi bidang administrasi, kesehatan, pendidikan, infrastruktur, hukum, keamanan, ekonomi, sosial, dan lainnya (Sari, 2022). Pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, terjangkau, dan merata bagi seluruh warga negara.

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk menjamin akses yang setara bagi seluruh masyarakat dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan, seperti layanan administratif (KTP, akta kelahiran), layanan kesehatan (rumah sakit, puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah, pelatihan), serta layanan lainnya yang mendukung kualitas hidup (Ndaumanu, 2020). Salah satu prinsip utama dalam pelayanan publik adalah aksesibilitas, yang berarti semua orang harus dapat mengakses layanan tersebut tanpa hambatan, baik secara fisik, sosial, atau ekonomi (Choirunnisa et al., 2023).

Penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik, mental, atau sensorik yang dapat membatasi partisipasi mereka dalam berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi. Dalam konteks pelayanan publik, penyandang disabilitas menghadapi tantangan untuk mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya, yang sering kali tidak dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus mereka (Polin, 2024).

Namun, dalam sistem pemerintahan yang inklusif, penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan publik

yang berkualitas dan terjangkau. Oleh karena itu, pelayanan publik untuk penyandang disabilitas harus dirancang dengan memperhatikan aksesibilitas yang lebih baik, seperti menyediakan fasilitas ramah disabilitas, pengembangan kebijakan yang inklusif, serta peningkatan kesadaran di kalangan petugas layanan publik (Dawud et al., 2019).

3. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan suatu inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dalam satu lokasi, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan yang mereka butuhkan tanpa harus berpindah-pindah kantor atau instansi yang berbeda (Saputra, 2023). Konsep ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien, mudah, dan cepat, serta untuk meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Dengan adanya MPP, masyarakat tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga mendapatkan kemudahan dalam proses administrasi yang biasanya dapat memakan waktu lama dan melelahkan.

Tujuan utama dari Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah untuk menyediakan layanan publik yang lebih mudah, cepat, efisien, dan terintegrasi bagi masyarakat (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Melalui sistem yang terintegrasi, MPP juga berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel, serta menciptakan suasana yang nyaman bagi masyarakat dengan berbagai

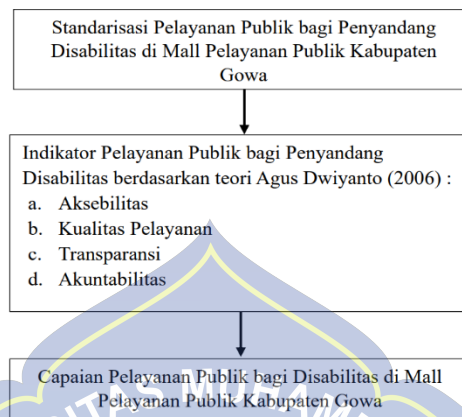
fasilitas pendukung. Manfaat utama dari MPP adalah kemudahan bagi masyarakat yang bisa menyelesaikan berbagai urusan mereka di satu lokasi, tanpa perlu berpindah ke berbagai kantor instansi yang berbeda.

Layanan terintegrasi bagi masyarakat tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga biaya transportasi yang biasanya dibutuhkan untuk mengunjungi beberapa tempat yang terpisah. Salah satu keunggulan MPP adalah sistem antrian yang terorganisir, yang memungkinkan pengunjung untuk mendapatkan layanan dengan lebih efisien (Hasanah et al., 2025). Teknologi informasi juga dimanfaatkan untuk mempermudah proses pengajuan dan pelacakan status layanan, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan cepat dan transparan.

Dengan adanya Mal Pelayanan Publik, diharapkan masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan pemerintahan, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan. MPP bukan hanya sekadar tempat untuk mengurus dokumen, tetapi juga simbol komitmen pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, meskipun MPP dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan publik, tantangan tetap ada. Beberapa MPP masih menghadapi kendala dalam hal fasilitas fisik dan aksesibilitas, terutama bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan agar MPP dapat berfungsi secara optimal dan inklusif

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan Teori Pelayanan Publik bagi Disabilitas menurut Agus Dwiyanto. Adapun indikator Standarisasi Pelayanan Publik bagi



Penyandang Disabilitas ialah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian mengacu pada area atau topik spesifik yang akan dijadikan objek studi dalam suatu penelitian. Adapun penelitian ini berfokus pada Indikator Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas serta kendala dan hambatan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa Berdasarkan Teori Pelayanan Publik oleh Agus Dwiyanto (2006).

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Indikator pelayanan publik berdasarkan Teori Pelayanan Publik oleh Agus Dwiyanto (2006). Teori ini mencakup empat aspek utama.

1. Aksesibilitas

Aspek aksesibilitas menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana penyandang disabilitas dapat mengakses layanan publik secara setara. Fokus penelitian pada indikator ini mencakup evaluasi terhadap fasilitas fisik yang

disediakan di MPP Kabupaten Gowa, seperti jalur landai (ramp), toilet khusus, guiding block untuk tunanetra, serta media informasi yang dapat diakses oleh ragam disabilitas, termasuk informasi dalam format audio, visual, dan Braille. Penelitian juga menyoroti keberadaan bantuan atau pendampingan dari petugas kepada pengguna layanan disabilitas serta kemudahan mobilitas dalam lingkungan pelayanan. Standarisasi aksesibilitas menjadi penting untuk memastikan bahwa tidak ada hambatan struktural atau teknis yang menghalangi penyandang disabilitas dalam mengakses hak pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana petugas layanan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Fokus penelitian pada aspek ini mencakup penilaian terhadap kompetensi dan kapasitas petugas, termasuk kemampuan menggunakan bahasa isyarat, pemahaman terhadap keragaman jenis disabilitas, serta sikap empatik dan adaptif dalam menghadapi pengguna layanan disabilitas. Selain itu, kualitas pelayanan juga dilihat dari kecepatan, ketepatan, serta keramahan dalam memberikan layanan. Standarisasi dalam kualitas pelayanan diperlukan agar seluruh petugas memahami prinsip inklusivitas dan mampu melayani tanpa membedakan.

3. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas berkaitan dengan keterbukaan informasi layanan yang dapat dipahami dan

diakses oleh semua jenis disabilitas. Fokus penelitian dalam indikator ini adalah bagaimana sistem penyampaian informasi di MPP Kabupaten Gowa dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan disabilitas sensorik maupun intelektual. Ini mencakup penyediaan informasi layanan dalam bentuk teks yang jelas, audio, video dengan subtitle atau juru bahasa isyarat, serta penggunaan simbol visual yang mudah dipahami. Transparansi juga mencakup pemahaman pengguna terhadap prosedur layanan, hak-hak yang dimiliki, serta keterbukaan dalam proses pelayanan. Tanpa transparansi yang inklusif, penyandang disabilitas rentan mengalami disinformasi atau kesulitan dalam mengakses layanan secara utuh.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas menekankan pada tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dalam menjamin bahwa layanan yang diberikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Fokus penelitian dalam indikator ini adalah mekanisme pengaduan yang tersedia, baik secara daring maupun luring, serta sejauh mana sistem tersebut dapat diakses oleh penyandang disabilitas secara mandiri. Penelitian juga menyoroti sejauh mana keluhan atau masukan dari kelompok disabilitas ditindaklanjuti oleh pihak MPP dan apakah terdapat sistem evaluasi pelayanan yang melibatkan penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan. Akuntabilitas yang inklusif penting agar penyandang disabilitas tidak hanya diposisikan sebagai objek layanan, tetapi juga sebagai subjek yang berhak menilai dan mengontrol kualitas pelayanan publik.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian ini akan di laksanakan sejak tanggal 20 Juni – 1 Agustus 2025. Yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa. Tempat ini di pilih untuk mendapatkan informasi yang mendetail dan relevan mengenai Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif artinya, penelitian ini berdasarkan pada data yang diambil dari wawancara dengan informan, catatan lapangan dan dokumentasi (dokumen resmi) yang berkaitan dengan Standarisasi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.
2. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan dengan jelas tentang Standarisasi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini meliputi pihak aparatur penyelenggara yang terkait dan masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

Adapun informan penelitian ini ialah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Ari Syafardini, Se., M. Si	AS	Sekretaris DPMPTSP Kab.Gowa
2.	HJ. Rizkayana Sabir,SP. M.Ap	RS	Ketua Bidang Playanan Dan Rehabilitasi Sosial DINAS SOSIAL
3.	Sattuhang Dg. Kanang	SK	Masyarakat Penyandang Disabilitas
4.	Supriadi Dg. Gassing	SG	Masyarakat Penyandang Disabilitas
5.	Ahmad Ramli	AR	Masyarakat Umum

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan (1) Observasi; (2) Wawancara; (3) Dokumentasi.

1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek peneliti yang dilakukan secara sistematis dan sengaja pada Mal pelayanan publik kabupaten Gowa mengenai standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan informasi atau data dari seseorang atau kelompok. Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan informan menggunakan pedoman wawancara mengenai Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

3. Dokumentasi, yaitu data berupa dokumentasi diperoleh di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa melalui kajian dokumen dan petunjuk pelaksanaan dalam penanganan krisis air bersih yang digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap terhadap data primer yang relevan dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi. Data yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan cara analisis konteks pernyataan hasil data primer dan data sekunder. Adapun kegiatan teknik analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data bertujuan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan pola data yang di peroleh. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi setiap data yang didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian data tersebut diolah menjadi lebih

bermakna sehingga memberikan gambaran yang jelas.

2. Penyajian Data

Dalam penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami selama penelitian berlangsung. Penyajian data bertujuan untuk menganalisis dan mengingatkan bahwa penelitian kualitatif lebih kepada menyusun teks narasi deskriptif. Dalam penyajian data selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matriks, dan tabel.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang berupa tanggapan terhadap rumusan masalah. Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi, sehingga menghasilkan sebuah penelitian yang membahas suatu masalah.

F. Teknik Pengabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Dalam hal ini, peneliti

mengumpulkan dan menguji data yang diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Dalam hal ini diperoleh dengan wawancara, kemudian diverifikasi dengan observasi dan dokumen. Jika ketiga teknik pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi tambahan dengan informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Pengumpulan data dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, tidak banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan berulang-ulang untuk mencari kepastian data tersebut. Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan

memverifikasi hasil penelitian tim peneliti lain yang ditugaskan untuk mengumpulkan data.

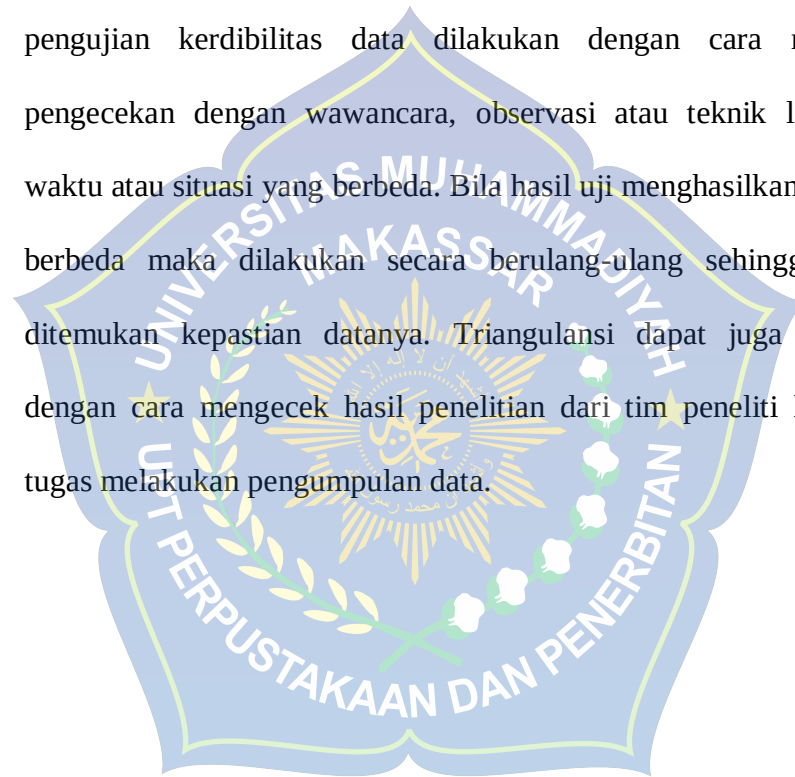
G. Pengabsahan Data

Menurut Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu yakni sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini penelitian melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.
2. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka penelitian melakukan diskusi lebih lanjut kepada informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang

dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pdanangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain diberi tugas melakukan pengumpulan data.





BAB IV

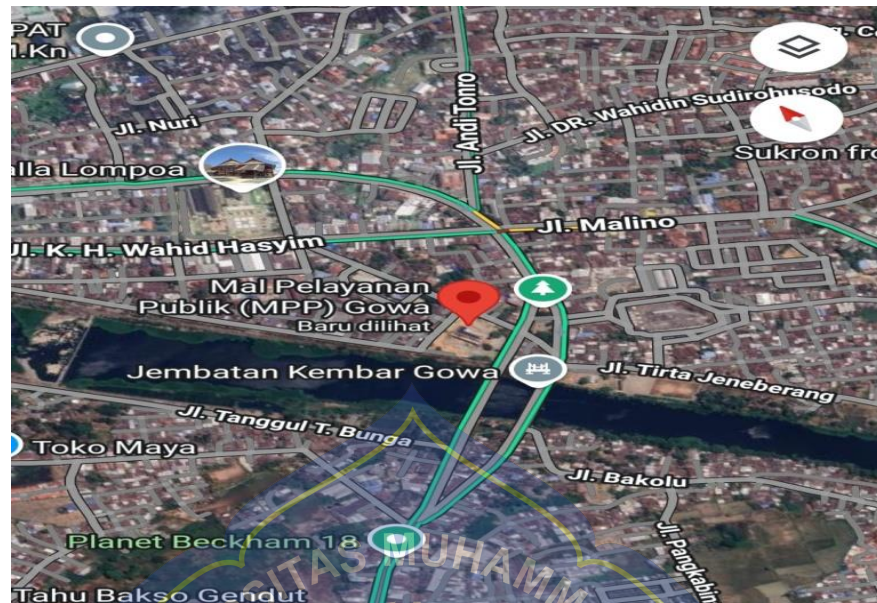
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa secara geografis terletak di Jalan H.O.S. Cokroaminoto, Kelurahan Sungguminasa, Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasinya sangat strategis karena berada di pusat pemerintahan Kabupaten Gowa dan berdekatan langsung dengan Kota Makassar di sebelah barat laut, sehingga mudah diakses oleh masyarakat dari berbagai wilayah, baik dari dalam Kabupaten Gowa maupun dari daerah sekitarnya. Sungguminasa sendiri merupakan ibu kota Kabupaten Gowa dan menjadi titik sentral pelayanan publik, termasuk berbagai fasilitas pemerintahan. MPP ini berada di jalur utama perkotaan, dekat dengan landmark terkenal seperti Jembatan Kembar dan pusat-pusat aktivitas ekonomi masyarakat. Kabupaten Gowa memiliki posisi geografis yang cukup menguntungkan karena berbatasan dengan beberapa wilayah penting di Sulawesi Selatan, sehingga menjadikan MPP sebagai titik layanan publik yang strategis dan representatif dalam memenuhi kebutuhan administrasi dan pelayanan masyarakat secara terpadu dan efisien.

Gambar 4.1 Titik Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa



Sumber : Google Maps

2. Sejarah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa diinisiasi sebagai bagian dari transformasi birokrasi menuju pemerintahan yang lebih modern dan “smart government”, sebagai tindak lanjut kewajiban dari Kemenpan-RB dan tercantum dalam RPJMD 2021–2026 serta komitmen pemerintahan Bupati Adnan Purichta Ichsan periode kedua 2021–2026. Peletakan batu pertama pembangunan dilakukan pada pertengahan tahun 2023, dilengkapi anggaran sekitar Rp 34 miliar dari APBD 2022–2023. Gedung MPP dibangun di atas lahan seluas 8.450 m², dengan luas bangunan total 3.503 m² dan area pelayanan seluas 1.287 m².

Resmi di *soft launching* pada 26 Februari 2024 oleh Bupati Adnan bertepatan dengan delapan tahun masa pemerintahan bersama Wakil Bupati Abdul Rauf Malaganni. MPP Gowa menyediakan 147 jenis

layanan dari 12 OPD Kabupaten, 8 BUMN/BUMD, dan 9 instansi vertikal. Salah satu keunggulannya adalah tersedianya layanan imigrasi seperti pengurusan paspor, yang belum umum di mal pelayanan publik daerah lain.

Secara keseluruhan, MPP Kabupaten Gowa lahir dari perencanaan strategis pemerintahan daerah dan upaya modernisasi layanan publik, diwujudkan melalui pembangunan fisik dimulai tahun 2023, peresmian awal pada Februari 2024, dan hingga saat ini telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dalam aspek efisiensi administrasi, inklusivitas, dan pendampingan UMKM.

3. Visi, Misi dan Tata Nilai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Visi :

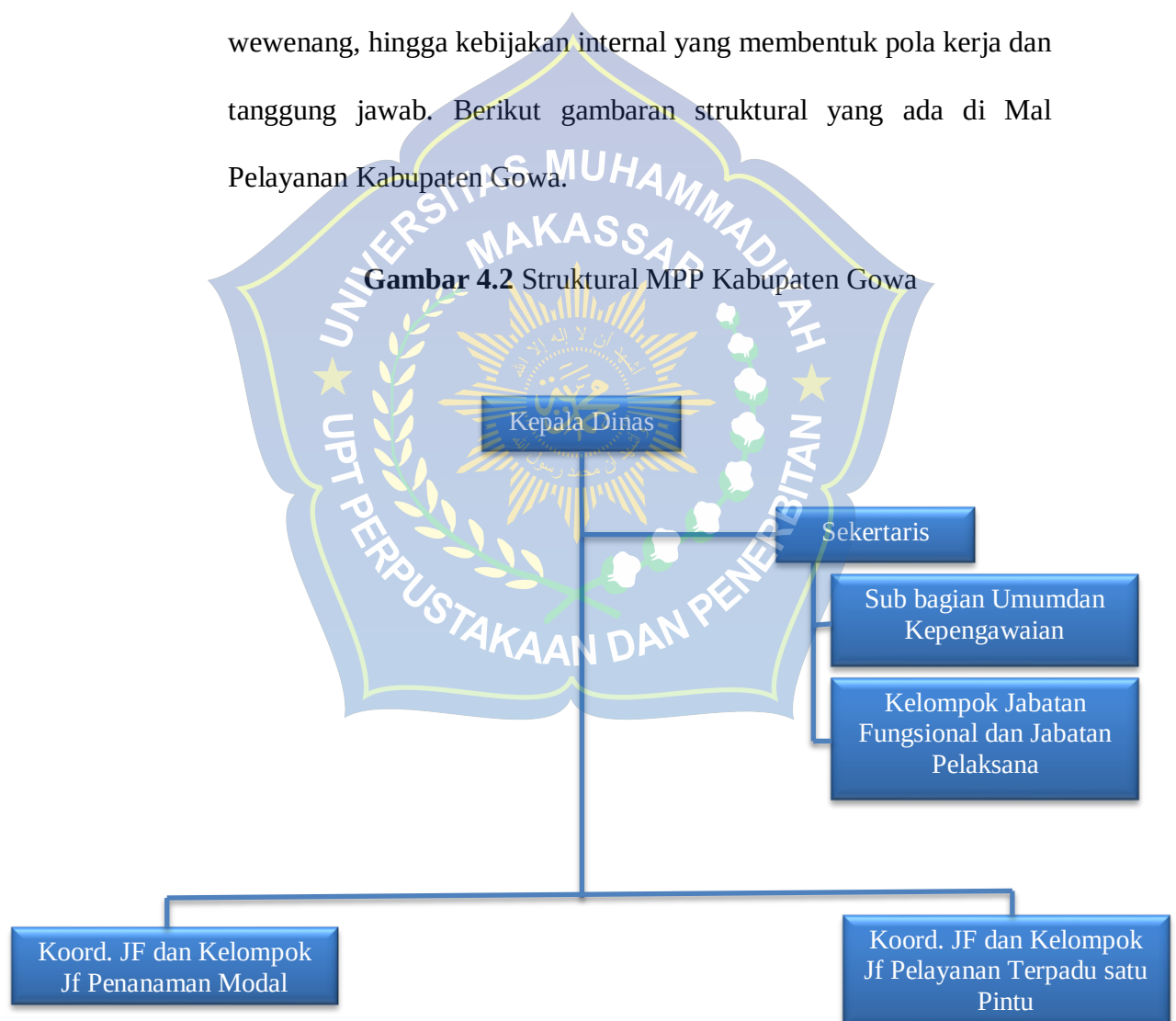
“Terwujudnya masyarakat yang berkualitas, mandiri dan berdaya saing dengan tata kelola pemerintahan yang baik”.

Misi :

- 1) Meningkatkan kualitas SDM dan tata kelola administrasi agar tercipta efisiensi, efektivitas, serta rasa nyaman baik bagi pelayanan dan penyelenggara.
- 2) Mewujudkan penanaman modal yang berdaya saing sesuai potensi dan sumber daya daerah, melalui proses perizinan yang cepat, akuntabel dan terintegrasi.
- 3) Menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang profesional dan akuntabel.

4. Struktural Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa

Istilah struktural dalam konteks pelayanan publik, administrasi pemerintahan, atau penelitian kebijakan biasanya mengacu pada hal-hal yang berkaitan dengan struktur formal atau organisasi suatu lembaga, termasuk sistem, tata kelola, pembagian tugas, alur wewenang, hingga kebijakan internal yang membentuk pola kerja dan tanggung jawab. Berikut gambaran struktural yang ada di Mal Pelayanan Kabupaten Gowa.



Sumber : Staf MPP Kabupaten Gowa

5. Tugas Pokok dan Fungsi Serta Struktural Organisasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

a. Tugas Pokok

Tugas pokok MPP Kabupaten Gowa adalah menyelenggarakan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau administrasi yang merupakan tanggung jawab kementerian/lembaga, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, dan pihak swasta yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat.

b. Fungsi

MPP Gowa memiliki beberapa fungsi utama, yaitu:

- 1) mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, dan instansi vertikal dalam satu sistem dan lokasi
- 2) menyederhanakan prosedur pelayanan dengan memangkas birokrasi dan mengurangi kompleksitas proses pelayanan publik
- 3) meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi dalam mendukung program smart government
- 4) memberikan dukungan pengembangan ekonomi masyarakat melalui pendampingan UMKM dan kerja sama dengan platform digital seperti Gojek, Grab, Shopee, dan Tokopedia.

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan data yang diperoleh dari observasi langsung di lapangan, wawancara dengan informan-informan, serta telaah dokumen yang relevan. Penelitian ini ialah penelitian terkait Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

Gambar 4.3 Statistik Pengunjung



Sumber: mpp@gowakab.go.id

Statistik pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa yang ditampilkan berdasarkan data dari Sistem Antrian MPP menunjukkan angka kunjungan yang cukup signifikan. Pada kategori "Hari Ini" Tanggal 1 Agustus 2025, tercatat sebanyak 624 pengunjung yang datang untuk mengakses berbagai layanan yang tersedia. Angka ini mencerminkan aktivitas harian masyarakat yang memanfaatkan keberadaan MPP sebagai pusat pelayanan terintegrasi. Data ini juga menjadi indikator penting bagi pengelola untuk

menilai kepadatan layanan harian dan mengatur sistem antrian secara efektif agar pelayanan tetap berjalan lancar.

Selanjutnya, pada kategori "Bulan Ini" 1 Agustus 2025, jumlah pengunjung yang telah mengakses layanan mencapai 14.497 orang. Data ini menggambarkan tingkat kebutuhan dan antusiasme masyarakat terhadap pelayanan publik dalam skala waktu yang lebih luas, yaitu bulanan. Melalui angka ini, pihak pengelola dapat melakukan evaluasi berkala mengenai efektivitas pelayanan, kecukupan sumber daya manusia, dan fasilitas pendukung lainnya. Angka bulanan juga membantu dalam mengidentifikasi pola tren kunjungan yang bisa berbeda-beda setiap bulannya, tergantung pada jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Adapun pada kategori "Tahun Ini" 1 Agustus 2025, jumlah pengunjung mencapai 89.293 orang. Angka ini mencerminkan akumulasi kunjungan dari awal tahun hingga saat ini dan menjadi salah satu tolok ukur utama dalam mengevaluasi kinerja tahunan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa. Jumlah ini menunjukkan bahwa MPP Gowa telah menjadi pusat pelayanan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, baik untuk urusan administrasi kependudukan, perizinan, maupun layanan publik lainnya. Statistik ini sangat penting dalam perencanaan pengembangan layanan jangka panjang, termasuk peningkatan kualitas, kapasitas, dan aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

Penelitian ini mengkaji penerapan standar pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006). Menurut teori tersebut, pelayanan publik yang baik harus memenuhi empat indikator utama: aksesibilitas, kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas. Keempat indikator ini menjadi dasar dalam menggambarkan kondisi faktual di lapangan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan kunci, utama, dan tambahan.

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas menjadi syarat utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang setara bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi penyandang disabilitas. Aksesibilitas tidak hanya dimaknai secara fisik, tetapi juga secara kognitif, sensorik, dan informatif. MPP Kabupaten Gowa telah membangun jalur landai (ramp) dan menyediakan kursi roda serta toilet difabel sebagai upaya mendasar dalam mewujudkan aksesibilitas. Namun, berdasarkan hasil observasi langsung di lokasi, sarana fisik tersebut belum memenuhi prinsip *universal design* yang aman, nyaman, dan inklusif.

Jalur ramp yang disediakan sangat curam dan tidak memiliki pegangan tangan (*railing*), sehingga justru membahayakan pengguna kursi roda, terutama saat menuruni jalur. Ahmad Ramli, masyarakat umum yang turut mengamati situasi ini, menyampaikan pendapatnya:

“Jalur khusus untuk penyandang disabilitas atau ramp itu tidak sesuai yang seharusnya, karena jalurnya terlalu curam sehingga susah bagi penyandang disabilitas ketika ingin naik terus

bahaya juga ketika turun, apalagi ketika menggunakan kursi roda.” (Wawancara dengan AR pada 14 Juli 2025)

Gambar 4.4 Ramp penyangang Disabilitas



Sumber: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Selain fasilitas fisik, akses terhadap informasi juga belum ramah disabilitas. Tidak ditemukan guiding block untuk tunanetra, tidak ada audio penunjuk arah, tidak tersedia peta lokasi dalam huruf braille, dan tidak ada infografis simbolik untuk penyandang disabilitas intelektual atau sensorik. Hal ini menyebabkan penyandang disabilitas kesulitan dalam menavigasi ruang pelayanan secara mandiri.

Sattuhang Dg. Kanang, penyandang tunarungu dalam pernyataannya menyampaikan bahwa kurangnya simbol visual dan ketidaksiapan petugas dalam

berkomunikasi membuatnya harus menunjuk-nunjuk untuk menjelaskan maksud kedatangan :

“Saya berharap ada petugas yang bisa pakai bahasa isyarat. Tapi tidak ada, jadi saya tunjuk-tunjuk saja untuk menjelaskan maksud saya. Kadang salah paham dengan petugas, jadi urusannya makin lama.” (Wawancara dengan SK pada 13 Juli 2025)

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk penyandang tunarungu terkadang susah untuk memberikan atau menyampaikan tujuan mereka ke MPP Kabupaten Gowa, sehingga terkadang ada kesalahpahaman antara petugas dan pengguna layanan di MPP Kabupaten Gowa dan berdampak pada penggunaan waktu layanan, jika hal tersebut tidak ditindaklanjuti dengan keterbatasan pelayanan tersebut maka masyarakat kesusahan dalam mengakses pelayanan di MPP Kabupaten Gowa. Tidak adanya struktur pengelola terpadu di MPP memperparah kondisi ini. Hal tersebut diakui oleh Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Gowa, narasumber menyampaikan :

“MPP di Kabupaten Gowa tidaklah seperti MPP di kabupaten lainnya. Di MPP ini belum ada struktural khusus yang mengatur seluruh yang ada di MPP. Kami dari DPMPTSP hanya bertanggung jawab terhadap bangunan saja, selebihnya mulai dari SOP, standar pelayanan, apalagi bagi penyandang disabilitas, laporan masyarakat itu langsung dari dinas masing-masing.” (Wawancara dengan AS pada 28 Juni 2025)

Dari sini terlihat bahwa fasilitas aksesibilitas yang belum memadai bukan hanya karena kurangnya anggaran atau perhatian, tetapi juga akibat absennya kelembagaan khusus yang bertanggung jawab secara menyeluruh terhadap pelayanan inklusif di MPP. Lebih lanjut terkait pelatihan khusus untuk petugas dalam memberikan pelayanan bagi pengguna disabilitas Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Gowa mengatakan :

“Tentunya pelatihan itu ada sebelum MPP ini *launching* hanya saja itu baru satu kali dilaksanakan dan masih dasar-dasar pelayanan jadi ya belum mumpuni untuk membantu teman-teman disabilitas” (Wawancara dengan AS pada 28 Juni 2025)

Minimnya pelatihan khusus bagi petugas, sebagaimana dinyatakan oleh informan, mencerminkan bahwa aspek aksesibilitas di MPP Kabupaten Gowa belum sepenuhnya terpenuhi. Ketiadaan pelatihan lanjutan yang fokus pada pemahaman terhadap kebutuhan disabilitas menyebabkan keterbatasan dalam pendampingan dan penyediaan layanan yang benar-benar dapat diakses secara fungsional oleh penyandang disabilitas.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, terutama kepada kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, menjadi tolok ukur penting dalam mengukur keberhasilan suatu sistem pelayanan publik. Dalam konteks Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa, indikator kualitas pelayanan meliputi aspek kecepatan, ketepatan, kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, serta kemampuan dan kepekaan petugas dalam memberikan layanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Secara umum, berdasarkan keterangan dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), diketahui bahwa seluruh petugas pelayanan telah mendapatkan pelatihan dasar pelayanan publik sebelum launching MPP. Namun, pelatihan tersebut bersifat umum dan belum secara khusus ditujukan untuk menghadapi ragam kondisi disabilitas yang berbeda-beda.

Hal ini menjadi sorotan penting dalam penelitian ini, sebab pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya cukup dengan kesiapan prosedural semata,

namun harus disertai dengan kesiapan teknis dan psikologis dalam menghadapi kelompok rentan.

Pihak DPMPTSP menyampaikan tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa terhadap kaum Disabilitas:

“Kami telah menempatkan beberapa petugas di lantai dasar MPP ini, yang dimana mereka bertugas untuk memberikan pelayanan terhadap pengunjung MPP terutama bagi penyandang disabilitas, serta telah disediakan kendaraan khusus bagi kaum difabel (Kursi Roda), dan kami menugaskan mereka untuk mendampingi dan membantu kaum difabel dan mengantar ke loket yang mereka ingin datang sampai selesai” (Wawancara dengan AS pada 4 Agustus 2025).

Gambar 4.5 Penyediaan Kursi Roda di Lantai Dasar



Sumber: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa

Penyelenggara MPP Kabupaten Gowa menjelaskan bahwa telah disiapkan petugas khusus di lantai dasar untuk membantu pengunjung, khususnya penyandang disabilitas. Fasilitas pendukung seperti kursi roda juga tersedia untuk mempermudah mobilitas kaum difabel. Petugas tersebut bertugas mendampingi

penyandang disabilitas hingga ke loket yang dituju dan memastikan mereka mendapatkan pelayanan sampai selesai. Jika dikaitkan dengan indikator kualitas pelayanan, hal ini mencerminkan adanya kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan, khususnya kelompok rentan, serta menunjukkan kesigapan, keramahan, dan kejelasan prosedur dalam memberikan pelayanan yang responsif dan manusiawi.

Selanjutnya, disampaikan oleh informan selaku pengguna layanan penyandang disabilitas bahwa terkait kualitas pelayanan dalam hal keramahan dan profesionalitas bahwa :

“Kalau keramahannya ya termasuk ramah cuman kalau profesionalnya ya itu tadi karena belum mumpuni kemampuannya dalam memberikan layanan berarti ya belum profesional.” (Wawancara dengan SK pada 14 Juli 2025)

Selanjutnya disampaikan oleh Ahmad Ramli, salah satu pengguna layanan dari masyarakat umum yang mengamati proses pemberian layanan kepada penyandang disabilitas, bahwa:

“Saya tidak melihat pelayan di beberapa OPD yang ada di MPP yang paham atau mengerti bahasa isyarat dan tentunya itu akan menyulitkan ketika mereka memberikan layanan kepada masyarakat tunawicara. Harusnya ada petugas khusus yang minimal tahu dasar-dasar bahasa isyarat atau ada media penunjang seperti layar interaktif untuk komunikasi.” (Wawancara dengan AR pada 14 Juli 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa tidak tersedianya petugas dengan kemampuan komunikasi alternatif merupakan bentuk ketidaksiapan pelayanan publik dalam menciptakan sistem pelayanan inklusif. Kualitas pelayanan seharusnya tidak hanya dirasakan oleh masyarakat umum, tetapi juga oleh kelompok dengan kebutuhan khusus. Ketidakmampuan petugas dalam memahami

bahasa isyarat atau menggunakan media komunikasi alternatif berdampak langsung pada efektivitas dan kenyamanan penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik.

Kondisi yang sama juga dialami oleh Supriadi Dg. Gassing, seorang penyandang disabilitas tunanetra, yang menyampaikan keluhan terkait perlakuan yang tidak berbeda dengan masyarakat umum meskipun ia memiliki keterbatasan dalam penglihatan. Ia mengungkapkan:

“Tidak ada kepekaan yang dilakukan oleh pelayan di sini. Mereka telah melihat saya sudah tua dan tidak terlalu bisa melihat, apalagi membaca tulisan yang kecil, tapi saya diberikan pelayanan yang sama halnya dengan masyarakat lainnya. Saya harus minta tolong terus ke orang lain untuk membaca, atau menunjukkan arah dan jalur pelayanan. Kalau sendiri, pasti bingung.” (Wawancara dengan SG pada 10 Juli 2025)

Pengalaman tersebut mencerminkan lemahnya implementasi prinsip *equity* dalam pelayanan publik. Pelayanan yang "sama rata" justru menjadi tidak adil ketika tidak mempertimbangkan keterbatasan individu. Penyandang disabilitas visual membutuhkan informasi dalam bentuk audio, tulisan berukuran besar, pendampingan verbal, atau media penunjang lain yang dapat membimbing mereka dengan aman selama proses pelayanan. Tidak adanya fasilitas tersebut menyebabkan mereka tidak hanya kesulitan, tetapi juga merasa diabaikan secara sistemik.

Selain itu, tidak tersedia formulir digital adaptif atau bantuan teknologi seperti screen reader, sehingga penyandang disabilitas harus sepenuhnya bergantung pada orang lain untuk menyelesaikan proses administrasi. Hal ini memperparah ketergantungan, menurunkan tingkat kemandirian, serta berpotensi

menghambat partisipasi aktif penyandang disabilitas dalam kehidupan sosial dan administrasi publik.

Terkait aduan layanan, Sekretaris DPMPTSP menyampaikan bahwa :

“kami dari pihak dpmptsp telah memberikan berupa Barcode survey kepuasan kepada seluruh masyarakat yang menggunakan layanan,yang dimana barcode itu sudah kami tempatkan di seluruh loket pelayanan atau di setiap dinas yang ada dan ada juga di lantai dasar,namun hasil dari aduan masyarakat itu langsung masuk atau diterima di masing masing opd yang terkait,dan karna sistem pengaduan tersebut berbasis online tentunya masih banyak masyarakat khusus atau difabel yang tidak paham hal tersebut” (Wawancara dengan AS pada 4 Agustus 2025)

Pernyataan tersebut didukung dengan data berikut berupa barcode survei layanan.

Gambar 4.6 Barcode Survei Layanan



Sumber : Mal Pelayanan Kabupaten Gowa

Meskipun pihak MPP telah menyediakan sarana survei kepuasan masyarakat melalui barcode yang tersebar di seluruh loket pelayanan, sistem ini belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas. Penggunaan media berbasis online tanpa pendampingan atau alternatif pengisian

lain yang lebih inklusif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan masih bersifat umum dan belum responsif terhadap keberagaman kemampuan pengguna layanan. Hal ini menjadi indikator bahwa pelayanan belum dirancang secara adaptif dan partisipatif, khususnya dalam menjangkau umpan balik dari kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

Dalam konteks teori pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek kecepatan dan ketepatan, tetapi juga kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Ketika sistem survei kepuasan tidak dapat dijangkau oleh seluruh lapisan pengguna, maka fungsi evaluasi pelayanan menjadi timpang, karena mengabaikan suara kelompok yang justru paling membutuhkan perhatian dan perlindungan dalam pelayanan publik. Secara umum, kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Gowa memang telah menunjukkan upaya awal dalam hal kecepatan dan efisiensi prosedural. Namun, dalam hal pelayanan yang inklusif, hasil penelitian ini menunjukkan masih terdapat kesenjangan yang signifikan antara pelayanan bagi masyarakat umum dan penyandang disabilitas. Tidak adanya petugas pendamping khusus, kurangnya pelatihan teknis disabilitas, serta minimnya alat bantu komunikasi alternatif adalah bukti bahwa kualitas pelayanan belum menyentuh prinsip keadilan sosial secara menyeluruh.

3. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik dimaknai sebagai keterbukaan informasi yang memastikan masyarakat memahami prosedur, biaya, dan hak-haknya. Di MPP Kabupaten Gowa, informasi layanan telah tersedia melalui papan

informasi, brosur, dan situs web resmi. Namun, seluruh informasi tersebut hanya disajikan dalam bentuk tulisan dan visual konvensional, tanpa penyesuaian bagi penyandang disabilitas. Ketiadaan media audio bagi tunanetra maupun bahasa isyarat bagi tunarungu menunjukkan bahwa transparansi informasi belum sepenuhnya inklusif dan masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Sekretaris DPMPTSP selaku penyelenggara pelayanan terkait transparansi dalam hal penyebaran informasi menyampaikan :

“Mengenai transparansi dalam hal penyebaran informasi di loket ini tepatnya di DPMPTSP telah disediakan beberapa papan informasi, Audio dan visual sudah kami sediakan, yah walaupun di dalamnya pada Layar Visual belum ada sistem isyarat bahasa Indonesia” (Wawancara dengan AS pada 4 Agustus 2025)

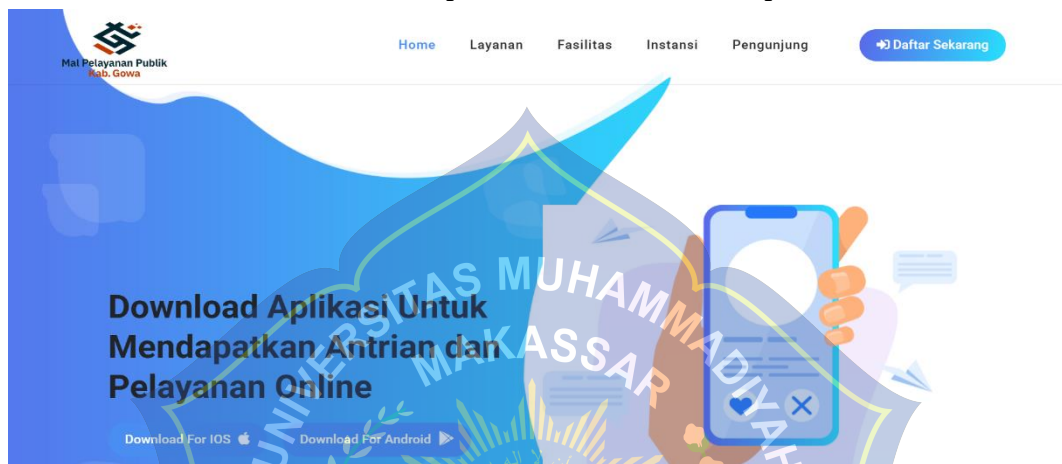
Berdasarkan pernyataan informan, upaya penyebaran informasi di MPP Kabupaten Gowa telah dilakukan melalui penyediaan papan informasi, media audio, dan visual. Namun demikian, transparansi layanan belum sepenuhnya terpenuhi karena media visual yang tersedia belum dilengkapi dengan sistem bahasa isyarat Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum inklusif bagi penyandang disabilitas sensorik, khususnya tuli.

Sedangkan dari hasil wawancara menunjukkan adanya kesenjangan besar antara kelompok masyarakat umum dan penyandang disabilitas dalam mengakses informasi. Informan yang merupakan masyarakat umum menyatakan bahwa dirinya dengan mudah menemukan informasi prosedur pelayanan:

“Semuanya ada di papan informasi. Saya juga buka websitenya, prosedurnya jelas, tinggal ikuti saja.” (Wawancara Dengan AR pada 14 Juli 2025)

Pernyataan tersebut didukung data berikut berupa website yang dapat di akses oleh siapa saja.

Gambar 4.7 Tampilan website MPP Kabupaten Gowa



Sumber : Website MPP Kabupaten Gowa

Namun hal berbeda dirasakan oleh Sattuhang Dg. Kanang dan Supriadi Dg. Gassing. Mereka tidak dapat mengakses informasi secara mandiri:

“Tulisannya kecil, dan saya tidak tahu artinya. Harusnya ada gambar atau simbol supaya kami bisa tahu alurnya.” (Wawancara dengan SK pada 13 Juli 2025)

Gambar 4.8 Papan Informasi

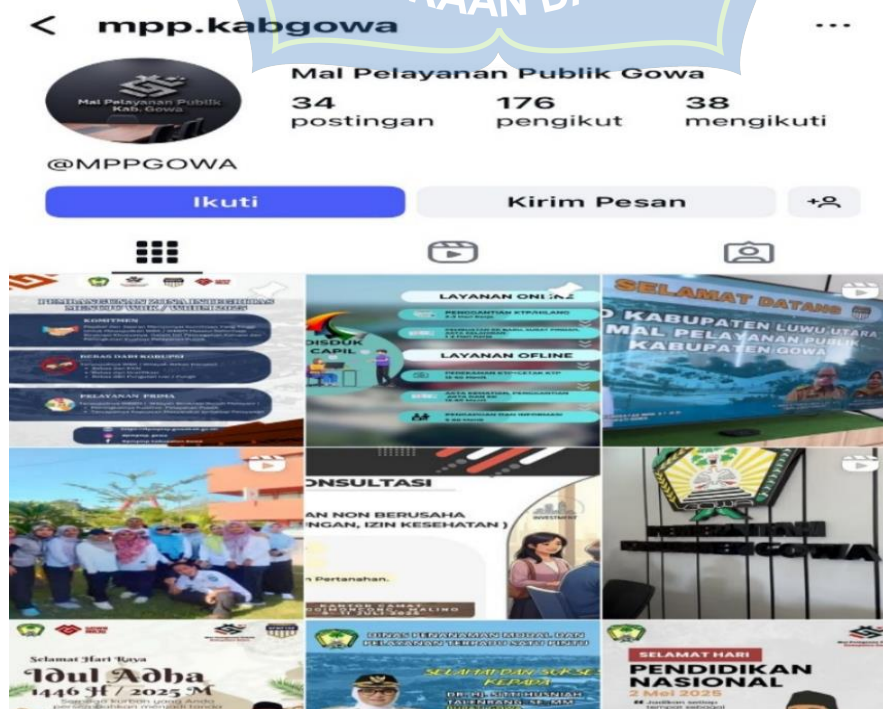


Sumber : Mal Pelayanan Kabupaten Gowa

Dari wawancara tersebut terlihat bahwa transparansi yang ada di MPP hanya efektif untuk masyarakat umum, sementara penyandang disabilitas tidak memperoleh akses informasi yang setara. Informasi tidak tersedia dalam format audio, braille, atau bahasa isyarat, yang menyebabkan pelayanan bersifat eksklusif dan diskriminatif secara tidak langsung. Terkait Penyebaran informasi layanan kepada masyarakat, terutama bagi penyandang disabilitas, pihak dari DPMPPTSP menyampaikan:

“Sebagai penyelenggara layanan publik, tentunya kami berupaya semaksimal mungkin menyebarluaskan informasi tentang layanan yang tersedia di MPP Kabupaten Gowa supaya dapat dirasakan oleh semua masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Penyebaran infonya itu selain dengan papan-papan info yang ada di setiap loket OPD ada juga yang lewat sosial media. Tapi tentunya kami memiliki keterbatasan untuk layanan bagi teman-teman disabilitas karena kan juga kebutuhan akses informasinya berbeda. Untuk bahasa audio visual yang menggunakan bahasa isyarat itu kami akui memang belum tersedia. Untuk itu kedepannya, kami akan melibatkan teman-teman komunitas penyandang disabilitas untuk memastikan bahwa informasi yang kami sampaikan dan layanan yang ada di MPP Kabupaten Gowa ini sesuai dengan kebutuhan.”
(Wawancara dengan AS pada 4 Agustus 2025).

Gambar 4.9 Akun Sosial Media MPP Kabupaten Gowa



Sumber : Instagram MPP Kabupaten Gowa

Penyelenggara Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa menjelaskan bahwa penyebaran informasi layanan kepada masyarakat dilakukan melalui berbagai media seperti papan informasi, brosur, layar visual, serta media sosial resmi DPMPTSP. Untuk penyandang disabilitas, telah disediakan audio informasi bagi tunanetra dan tampilan visual bagi tunarungu, meskipun belum dilengkapi dengan bahasa isyarat Indonesia atau juru bahasa isyarat. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi layanan belum sepenuhnya inklusif. Penyelenggara mengakui kekurangan tersebut dan berencana menjalin kerja sama dengan komunitas disabilitas guna mengembangkan penyampaian informasi yang lebih ramah dan merata bagi seluruh kelompok masyarakat.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti adanya mekanisme pengaduan, evaluasi, dan perbaikan layanan yang terbuka bagi masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Di MPP Kabupaten Gowa, kanal pengaduan utama adalah website dan aplikasi online dari Diskominfo. Namun, sistem ini belum didesain inklusif.

Supriadi Dg. Gassing menyatakan:

“Saya tidak tahu bagaimana cara lapor kalau ada masalah. Tidak ada yang kasih tahu, dan saya tidak bisa buka internet atau website karena saya tidak bisa melihat. (Wawancara dengan SG pada 10 Juli 2025)

Petugas Dinas Sosial juga mengakui keterbatasan literasi digital kelompok difabel:

“Masih banyak kaum difabel yang gaptek atau tidak paham menggunakan media digital. Padahal itu satu-satunya cara sekarang untuk menyampaikan keluhan.” (Wawancara dengan RS pada 03 Juli 2025)

Sekretaris DPMPTSP mengonfirmasi bahwa pelaporan masyarakat diserahkan langsung ke masing-masing OPD tanpa ada pengelolaan terpusat:

“Kami hanya bertanggung jawab terhadap bangunan. Laporan masyarakat itu langsung ke dinas masing-masing, jadi kami tidak bisa tahu kalau ada keluhan terkait pelayanan di OPD tertentu.” (Wawancara dengan RS 28 Juli 2025).

Hal ini membuktikan bahwa sistem akuntabilitas di MPP Kabupaten Gowa belum berfungsi secara optimal. Tidak ada struktur khusus yang mengelola keluhan dari seluruh OPD, tidak tersedia mekanisme penyampaian aspirasi secara langsung, dan kelompok disabilitas tidak dilibatkan dalam evaluasi pelayanan.

Salah satu aspek penting dalam menilai akuntabilitas pelayanan publik adalah keterbukaan terhadap hasil evaluasi kinerja, termasuk hasil survei kepuasan masyarakat. Dalam wawancara dengan pihak DPMPTSP Kabupaten Gowa, dijelaskan bahwa:

“"Iya, kami memang rutin melakukan survei kepuasan masyarakat melalui barcode digital yang tersedia di setiap titik layanan di MPP. Namun, untuk saat ini hasil surveinya masih kami gunakan untuk evaluasi internal saja. Belum kami publikasikan secara terbuka ke masyarakat. Ke depan mungkin bisa dipertimbangkan untuk disampaikan secara terbuka, agar masyarakat juga bisa melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan mereka" (Wawancara dengan AS 4 Agustus 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak DPMPTSP Kabupaten Gowa, survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan MPP telah dilakukan secara rutin melalui barcode digital di setiap titik layanan. Namun, hasil survei tersebut belum disampaikan secara terbuka kepada publik dan masih digunakan untuk evaluasi internal. Kondisi ini menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik belum sepenuhnya terpenuhi, karena belum ada transparansi dalam menyampaikan hasil evaluasi kepada masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban.

C. Pembahasan

Pembahasan dalam subbab ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil temuan penelitian dengan mengaitkannya pada teori pelayanan publik yang digunakan, yaitu teori Agus Dwiyanto (2006). Teori tersebut menyebutkan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya berorientasi pada output, tetapi juga proses dan dampaknya terhadap masyarakat. Dalam konteks ini, terdapat empat indikator utama yang dijadikan alat analisis dalam mengevaluasi pelayanan publik, yaitu: aksesibilitas, kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas.

Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa, dengan fokus pada pengalaman penyandang disabilitas sebagai kelompok rentan yang sering kali tidak menjadi prioritas dalam pelayanan publik. Pembahasan berikut menguraikan sejauh mana keempat indikator tersebut diterapkan dan seberapa besar kesesuaiannya dengan prinsip inklusivitas pelayanan publik.

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam konteks pelayanan publik merujuk pada sejauh mana seluruh masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, dapat dengan mudah mengakses layanan, baik dari segi fisik, informasi, maupun teknologi. Berdasarkan hasil penelitian, MPP Kabupaten Gowa telah berupaya menyediakan fasilitas fisik seperti ramp, toilet difabel, dan kursi roda sebagai bentuk dukungan akses fisik. Namun, jika ditelaah lebih dalam, upaya tersebut belumlah mencerminkan prinsip *aksesibilitas universal* sebagaimana dimandatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2006 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulsyafa, 2023 hasil temuan dalam penelitian di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh bahwa aksesibilitas suatu pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Hal serupa tercermin dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa dapat terlihat dari penyediaan sarana berupa kursi roda, toilet disabilitas, dan jalur ramp. Adapun persamaan signifikan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah sama-sama menelaah tentang standarisasi pelayanan bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik.

Secara keseluruhan Dari aspek aksesibilitas, meskipun telah tersedia fasilitas dasar seperti kursi roda, jalur landai, dan toilet difabel, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya memenuhi prinsip akses yang inklusif.

Tidak tersedianya guiding block, audio penunjuk arah, peta braille, maupun simbol visual membuat penyandang disabilitas sensorik dan intelektual sulit mengakses layanan secara mandiri. Selain itu, ketiadaan petugas yang memiliki kompetensi dalam bahasa isyarat juga menghambat komunikasi efektif dengan tunarungu.

2. Kualitas Pelayanan

Dalam teori pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto (2006), kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan penyampaian layanan, tetapi juga mencakup kemampuan aparatur dalam menyesuaikan metode pelayanan terhadap keragaman karakteristik masyarakat. Ini berarti bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang *berkeadilan*, bukan hanya *berkesamaan*.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa belum sepenuhnya memperhatikan dimensi diferensiasi kebutuhan, terutama pada penyandang disabilitas sensorik seperti tunanetra dan tunarungu. Petugas memang telah menerima pelatihan dasar, namun pelatihan tersebut belum menjangkau aspek teknis spesifik yang dibutuhkan dalam interaksi dengan penyandang disabilitas.

Pernyataan Ahmad Ramli sebagai masyarakat umum yang peduli terhadap pelayanan inklusif memberikan gambaran nyata bahwa kurangnya keterampilan petugas dalam memahami bahasa isyarat adalah persoalan mendasar yang dapat menimbulkan ketimpangan dalam akses layanan. Komentar beliau menekankan bahwa pelayanan publik tidak boleh bersifat

seragam, tetapi harus memperhatikan kemampuan dan kebutuhan pengguna yang beragam.

Demikian pula, pengalaman Supriadi Dg. Gassing sebagai tunanetra menunjukkan bahwa tidak ada kebijakan pelayanan diferensial yang dapat memfasilitasi kebutuhannya. Ia tidak diberikan bantuan visual alternatif, tidak disediakan format informasi dalam bentuk audio atau lisan secara langsung, dan tidak ada petugas khusus yang mendampingi selama proses pelayanan berlangsung. Padahal, sebagai individu dengan keterbatasan penglihatan, ia membutuhkan pendekatan pelayanan berbasis empati dan personalisasi.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik di MPP Gowa masih berorientasi pada prosedur standar, bukan prosedur adaptif. Padahal, konsep pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2006 tentang Penyandang Disabilitas, menyatakan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan pelayanan berdasarkan kebutuhan khususnya, bukan diperlakukan sama seperti masyarakat umum secara literal.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Paramita dan Rachmadhani (2021), yang menekankan bahwa pelayanan publik akan gagal memenuhi prinsip inklusi apabila tidak dilengkapi dengan pelatihan teknis untuk memahami kebutuhan pengguna yang rentan. Tidak cukup hanya dengan sikap ramah dan prosedur cepat—diperlukan kemampuan empatik dan fungsional yang mampu menjembatani keterbatasan penyandang disabilitas.

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diterapkan di MPP Kabupaten Gowa masih bersifat *satu ukuran untuk semua (one-size-fits-all)*, yang sangat tidak sesuai dengan konsep pelayanan publik inklusif. Penyandang disabilitas memerlukan metode pelayanan khusus yang disesuaikan dengan jenis keterbatasannya, baik dalam hal komunikasi, pengisian dokumen, maupun proses interaksi dengan sistem digital.

Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan kemampuan birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara profesional dan empatik. Ketika petugas belum memiliki keterampilan menghadapi kelompok disabilitas, maka standar kualitas pelayanan yang adil belum tercapai. Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya berbasis prosedur, tetapi juga empati dan adaptasi terhadap kebutuhan khusus masyarakat.

3. Transparansi

Dalam kerangka teori pelayanan publik Agus Dwiyanto, transparansi bukan hanya berarti "keterbukaan informasi" secara umum, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses, dipahami, dan digunakan oleh seluruh elemen masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas di MPP Kabupaten Gowa masih kesulitan dalam mengakses informasi prosedural layanan. Ketidadaan media informasi alternatif seperti huruf besar, braille, audio, atau simbol visual menyebabkan penyandang disabilitas kehilangan pegangan dalam

mengikuti alur pelayanan secara mandiri. Hal ini sangat bertentangan dengan prinsip *akses informasi untuk semua* dalam sistem pelayanan yang demokratis.

Dengan kata lain, penyediaan informasi tidak hanya harus tersedia, tetapi juga harus *setara dalam akses* (equal access). Jika penyandang disabilitas harus terus-menerus bergantung pada bantuan orang lain untuk mengetahui prosedur, maka transparansi belum sepenuhnya tercapai. Dalam konteks inklusivitas, akses terhadap informasi adalah hak dasar yang harus dipenuhi oleh institusi pelayanan publik

Agus Dwiyanto (2006) menekankan bahwa keterbukaan informasi merupakan bagian dari tanggung jawab publik, dan tidak dapat disebut transparan bila masih ada kelompok masyarakat yang tidak bisa mengakses informasi tersebut. Maka, dalam konteks ini, transparansi belum menyentuh dimensi keadilan dan keterjangkauan secara inklusif. Baik pada MPP Kabupaten Gowa maupun MPP Kabupaten Banyumas, implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas masih menghadapi persoalan serius terkait keterjangkauan informasi layanan.

Di MPP Gowa, meskipun informasi prosedural telah tersedia, penyajiannya belum mempertimbangkan kebutuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas—seperti tidak adanya media informasi dalam bentuk audio, braille, atau simbol visual. Hal ini sejalan dengan temuan Dewi Yulianti (2023) yang menyatakan bahwa pemerintah di MPP Kabupaten Banyumas hanya menyediakan sarana dan prasarana fisik, namun mengabaikan aspek kebutuhan lain yang esensial bagi penyandang disabilitas untuk dapat mengakses dan menerima

pelayanan secara utuh. Kedua temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik saja tidak cukup tanpa dukungan sistem informasi yang inklusif dan ramah disabilitas. Maka, dalam perspektif transparansi menurut teori Agus Dwiyanto (2006), kedua instansi pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip keterbukaan informasi yang dapat diakses secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan publik dalam teori Dwiyanto (2006) berarti bahwa penyedia layanan bertanggung jawab atas layanan yang diberikan, termasuk dalam menjawab aduan dan masukan masyarakat. Namun, di MPP Gowa, mekanisme pengaduan belum tersedia dalam format yang bisa diakses penyandang disabilitas, seperti aduan verbal berbantuan atau media alternatif.

Tidak adanya sistem tindak lanjut yang melibatkan kelompok disabilitas menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas belum berjalan secara optimal. Hal ini bertentangan dengan konsep akuntabilitas pelayanan publik yang harus inklusif dan dapat dijangkau oleh semua, sesuai dengan pendekatan good governance.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik modern bukan hanya soal pertanggungjawaban lembaga kepada atasan birokratisnya, melainkan juga kepada masyarakat pengguna layanan, khususnya kelompok marjinal seperti penyandang disabilitas. Akuntabilitas yang ideal menyediakan kanal pelaporan yang terbuka, mudah diakses, dan responsif terhadap keluhan masyarakat.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kanal pengaduan di MPP Kabupaten Gowa belum inklusif. Sistem berbasis daring (online) tidak didesain

dengan mempertimbangkan keterbatasan teknologis dan sensorik dari kelompok disabilitas. Tidak adanya pendamping khusus atau pilihan pengaduan non-digital menjadikan sistem tersebut bersifat eksklusif dan hanya dapat digunakan oleh kalangan yang melek digital.

Temuan penelitian ini yang menunjukkan belum inklusifnya sistem pengaduan di MPP Kabupaten Gowa memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Dewi Yulianti (2023) mengenai implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. Penelitian tersebut mengungkap bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah daerah cenderung hanya fokus pada penyediaan sarana dan prasarana fisik, namun belum memperhatikan kebutuhan mendasar lain seperti sistem pengaduan atau partisipasi aktif penyandang disabilitas dalam evaluasi pelayanan.

Kedua penelitian sama-sama menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab institusi terhadap kelompok rentan masih terbatas. Tidak adanya media pengaduan yang ramah disabilitas, baik secara digital maupun manual, mencerminkan bahwa prinsip akuntabilitas belum diterapkan secara menyeluruh. Padahal, dalam kerangka pelayanan publik modern, akuntabilitas tidak hanya tentang pelaporan birokratis, melainkan juga mencakup keterbukaan dalam menerima kritik, keluhan, dan umpan balik dari masyarakat—terutama dari kelompok yang selama ini sering terpinggirkan.

Dengan demikian, temuan ini memperkuat bukti bahwa masih terdapat kesenjangan antara kebijakan pelayanan publik dan implementasinya di lapangan, khususnya dalam menjamin hak-hak partisipatif penyandang disabilitas.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi standarisasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas di MPP Gowa masih belum memenuhi prinsip pelayanan publik yang inklusif. Fasilitas fisik seperti ramp dan toilet difabel sudah tersedia, namun belum sesuai standar keamanan dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas. Tidak adanya guiding block, media braille, serta minimnya sarana komunikasi visual menyebabkan keterbatasan akses informasi.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan belum menyentuh kebutuhan penyandang disabilitas secara spesifik. Petugas pelayanan belum dibekali pelatihan khusus seperti bahasa isyarat atau komunikasi adaptif lainnya. Hal ini berdampak pada efektivitas dan kenyamanan pengguna layanan difabel..

3. Transparansi

Transparansi layanan hanya menysasar masyarakat umum dan belum mencakup format informasi alternatif bagi penyandang disabilitas.

Informasi prosedural belum tersedia dalam bentuk simbol, audio, atau teks besar.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas layanan belum terstruktur. Mekanisme pengaduan bersifat digital dan tidak ramah disabilitas. Selain itu, belum terdapat sistem pengelolaan terpusat yang menjamin tindak lanjut atas aduan dari masyarakat difabel.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran konstruktif sebagai berikut:

1. Untuk Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa:

- Segera bentuk struktur pengelola khusus MPP yang bertanggung jawab secara terintegrasi terhadap seluruh layanan.
- Lakukan pelatihan khusus bagi petugas terkait pelayanan inklusif, termasuk bahasa isyarat dan penanganan ragam disabilitas.
- Lengkapi sarana aksesibilitas seperti guiding block, media braille, audio penunjuk arah, dan kanal aduan alternatif non-digital.

2. Untuk Masyarakat Penyandang Disabilitas

- Diharapkan aktif menyuarakan kebutuhan dan hambatan yang dihadapi melalui forum masyarakat, lembaga advokasi, atau langsung kepada OPD terkait agar aspirasi dapat menjadi dasar evaluasi layanan.
- Mengakses dan memanfaatkan layanan yang tersedia secara proaktif,

serta berperan sebagai mitra pengawasan terhadap pelayanan publik.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya:

- Disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian ke aspek kebijakan internal dan perencanaan anggaran layanan inklusif.
- Meneliti efektivitas pelibatan penyandang disabilitas dalam perumusan standar pelayanan publik.
- Menganalisis pengaruh kelembagaan terhadap konsistensi penerapan pelayanan inklusif di berbagai jenis instansi pelayanan publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standardisasi Nasional. (2009). Buku Pengantar Standardisasi ini merupakan materi awal tentang pendidikan standardisasi, yang terus disempurnakan oleh suatu tim dari BSN dan beberapa Perguruan Tinggi.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Batavia, T., Hamdi, M. A., & Bawono, S. K. (2022). Evaluasi pelayanan disabilitas melalui inovasi sijempol semar kantor imigrasi semarang evaluation of semarang immigration office's sijempol semar disabled service. *Jaid: Journal of Administration and International Development*, 2(2), 53–63. <https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/view/322>
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Dawud, J., Mursalim, S. W., Anomsari, E. T., & Taufik, N. I. (2019). Strategi Perwujudan Kota Bandung Sebagai Kota Ramah Penyandang Disabilitas: Sebuah Perspektif Aksesibilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 141–159. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.543>
- Dewi Yulianti, A. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.
- Dwiyanto, A. (2006). *Manajemen_Pelayanan Publik*.
- Maret, N., Hasanah, S. W., Hasanah, F., & Rhodiyah, A. (2025). Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia Sejahtera Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi (OSS , JELITA , SIMBG , MPP) dan Perizinan Usaha DPMPSTSP *Jember Utilization of Accounting Information Systems (OSS , JELITA , SIMBG , MPP) and Business Licensing of DPMPSTSP Jember Program*

Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. M., Nurhayati Siagian, M. A. P., John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, V. S., Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, M.



S., Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, M. N. S., & Marlynda Happy Nurmalita Sari, S. B. (2006). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*.

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112.

Mustika, R., & Pradikta, H. Y. (2022). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Penyandang Disabilitas: Perspektif Fiqih Siyasah. *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law*, 1(2), 14–33.

Ndaumanu, F. (2020). Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab dan Pelaksanaan oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal HAM*, 11(1), 131. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.131-150>

Panjaitan, R. (2018). Manajemen Pemasaran. *Management Pemasaran*, 180.

Polin, F. M. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Hak Politik Penyandang Disabilitas Dalam Pemilihan Umum Presiden. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 262–272. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i1.3121>

Purnomosidi, A. (2017). Konsep Perlindungan Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 161. <https://doi.org/10.24246/jrh.2017.v1.i2.p161-174>

Putra, Z., Harmen, H., Devilishanti, T., Adilan, T., Handayani, C. D., Marfito, A. U., & Nelly, C. (2023). Bagaimana Menyusun Standard Operating Procedure pada Lembaga Pelayanan Publik? *Journal of Management Science and Bussines Review*, 1(3), 1–15.

Qasanah, U. K. (2023). ... Persetujuan Publikasi Ethesis, Upload Ulang).. Kebijakan Pengelolaan Anggaran Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Smp N 1 <http://etheses.iainponorogo.ac.id/26004/>

Rachman, R. B. A. A. (2020). Peran Pemberdayaan Perempuan Difabel Dalam Meningkatkan Kesejahteraan (Studi Kasus Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia Cabang Kota Kediri). *Undergraduate (S1) Thesis, IAIN Kediri.*,

45–47. <http://etheses.iainkediri.ac.id/id/eprint/2873>

Ramadhan, R. (2024). *in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

Saputra, N. H. (2023). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Rangka Pemenuhan Pelayanan Di Kota Jambi. http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/2333%0Ahttp://repository.unbari.ac.id/2333/1/NIKO HALIM SAPUTRA 1600874201299.pdf*

Sari, H. D. (2022). *Asas dan Fungsi Pemerintahan: Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) serta Fungsi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang*, 20. <https://osf.io/preprints/pkdqw/%0Ahttps://osf.io/pkdqw/download>

Shomad, A. (2023). *Inovasi Pelayanan Administrasi Dan Kepuasan Masyarakat Desa Di Era Pandemi Covid-19 Administrative Service Innovation And Village Community Satisfaction In THE ERA OF THE COVID-19 PANDEMIC Sejak terjadinya pandemi Corona Virus*. 29(April), 20–39.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>

Taufiqurokhman, & S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMJ PRESS 2018*, 283. August.

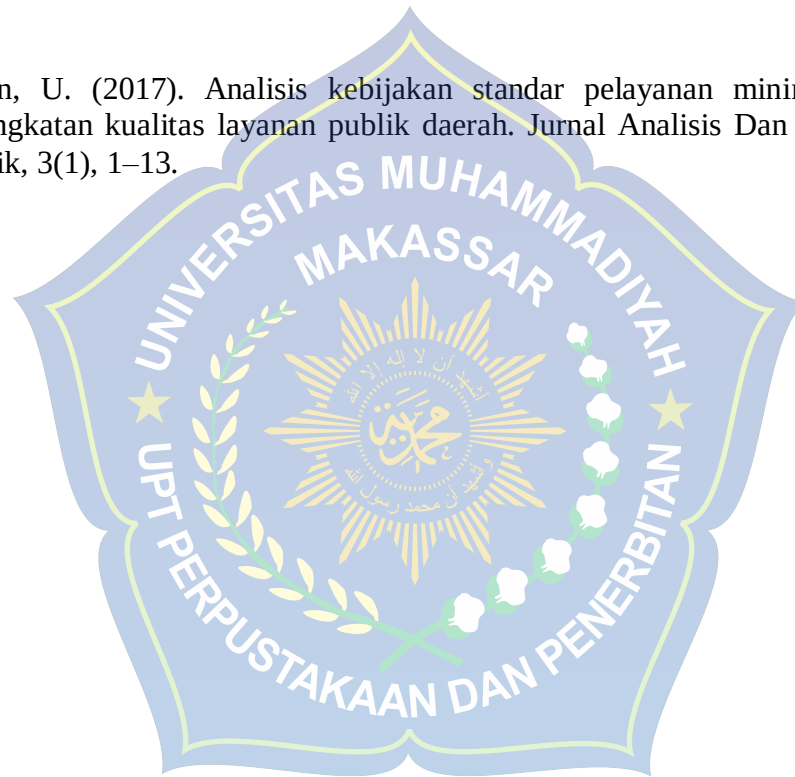
Ulsyafa, U. (2023). *Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Skripsi*, 1(2), 11–23. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/%0Ahttps://repository.ar->

raniry.ac.id/id/eprint/34462/1/Ula Ulsyafa%2C 19080226%2C FISIP%2C IAN.pdf

Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1), 22–30. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i1.215>

Yumame, J. (2024). *Bulletin of Community Engagement*. 4(3).

Zulkarnain, U. (2017). Analisis kebijakan standar pelayanan minimal untuk peningkatan kualitas layanan publik daerah. *Jurnal Analisis Dan Kebijakan Publik*, 3(1), 1–13.





Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Fakultas

 Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity · Professionalism · Entrepreneurship	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alaiddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866.972 Fax: (0411) 865.588 Official Email : fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id
---	--

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0527/FSP/A.5-VIII/VI /1446 H/2025 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : Pengantar Penelitian

Yth Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh

Di-
Makassar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Muhammad Agus Nursyahid
Stambuluk : 105611110021
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.
Judul Skripsi : *"Standarisasi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu. Khaeren Katziraa. ;
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

16 Juni 2025
Ketua Jurusan IAN


 Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
 NBM : 991 742


 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
 Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
 Public Administration - Government Studies - Communication Science

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 2: Surat izin penelitian dari Universitas



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail lp3m@punismuh.ac.id

Nomor : 7196/05/C.4-VIII/VI/1446/2025 16 June 2025 M
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 20 Dzulhijjah 1446
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0527/FSP/A.5-VIII/VI/1446/2025 tanggal 16 Juni 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD AGUS NURSYAHID
 No. Stambuk : 10561 1110021
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"STANDARISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN GOWA"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 18 Juni 2025 s/d 18 Agustus 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
 NBM 1127761

Lampiran 3: Surat izin penelitian dari DPMPTSP Provinsi



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 13344/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Gowa
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 7196/05/C.4-VIII/VI/1446/2025 tanggal 10 Juni 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : MUHAMMAD AGUS NURSYAHID
 Nomor Pokok : 105611110021
 Program Studi : Ilmi Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" STANDARISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI MALL
 PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN GOWA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **18 Juni s/d 18 Agustus 2025**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 18 Juni 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. *Pertinggal.*

Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian dari DPMPTSP Kabupaten Gowa



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl Hos Cokrominoto No 1 Gedung Mal Pelayanan Publik Lt. 3 Sungguminasa Kab Gowa 92111,
 Website dpmptsp.gowakab.go.id

Nomor	: 500.16.7.4/1100/PENELITIAN/DPMPTSP-GOWA	Kepada Yth,
Lampiran	: -	Kepala Dinas PMPTSP Kab. Gowa
Perihal	: <u>Surat Keterangan Penelitian</u>	(Pengelola Mal Pelayanan Publik)
		di –
		Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 13344/S.01/PTSP/2025 tanggal 18 Juni 2025 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara/i bahwa yang tersebut dibawah ini:

Nama : **MUHAMMAD AGUS NURSYAHID**
 Tempat/ Tanggal Lahir : Gowa / 21 Agustus 2002
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Nomor Pokok : 105611110021
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Bontonompo

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi / Tesis / Disertasi / Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul :

"Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa"

Selama : 18 Juni 2025 s/d 18 Agustus 2025

Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Surat Keterangan akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan disungguminasa, pada tanggal : 23 Juni 2025

a.n. BUPATI GOWA
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN
 TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA**



TT ELEKTRONIK

H.INDRA SETIAWAN ABBAS,S.Sos,M.Si
 Nip. 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan);
2. -

Dokumen ini sebagai alat bukti yang sah yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa

Lampiran 5: Wawancara dengan Narasumber



Wawancara Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa dengan Petugas Pelayanan Dpmtsp di Ruangan Pelayanan Dpmtsp Jam 10:16- 10:43 Tanggal 25 Juni 2025



Wawancara Di Dinas Sosial Kabupaten Gowa dengan Ketua Bidang Pelayanan dan Rehabilitas Sosial : Ibu Hj. Rizjayana Sabir. SP. M.AP bertempat di Ruangan Bidang Pelayanan dan Rehabilitas Sosial Jam 09:10- 09:36 Tanggal 03 Juli 2025



Wawancara Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa dengan Sekertaris DPMPTSP : Ibu Ari Syafardini, SE., M. Si Ruangan Sekertaris DPMPTSP Jam 11:15- 11:45 Tanggal 28 Juni 2025



Wawancara Di Kecamatan Bontonompo Desa Bontobiraeng Dusun Taipale'leng dengan Masyarakat Penyandang Disabilitas: Ibu Sattuhang Dg. Kanag Warung campuran Jam 15: 48- 16:19 Tanggal 13 Juli 2025



Wawancara Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa dengan Masyarakat Penyandang Disabilitas: Bapak Supriadi Dg. Gassing Pelataran Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa Jam 12:56- 13:17 Tanggal 10 Juli 2025

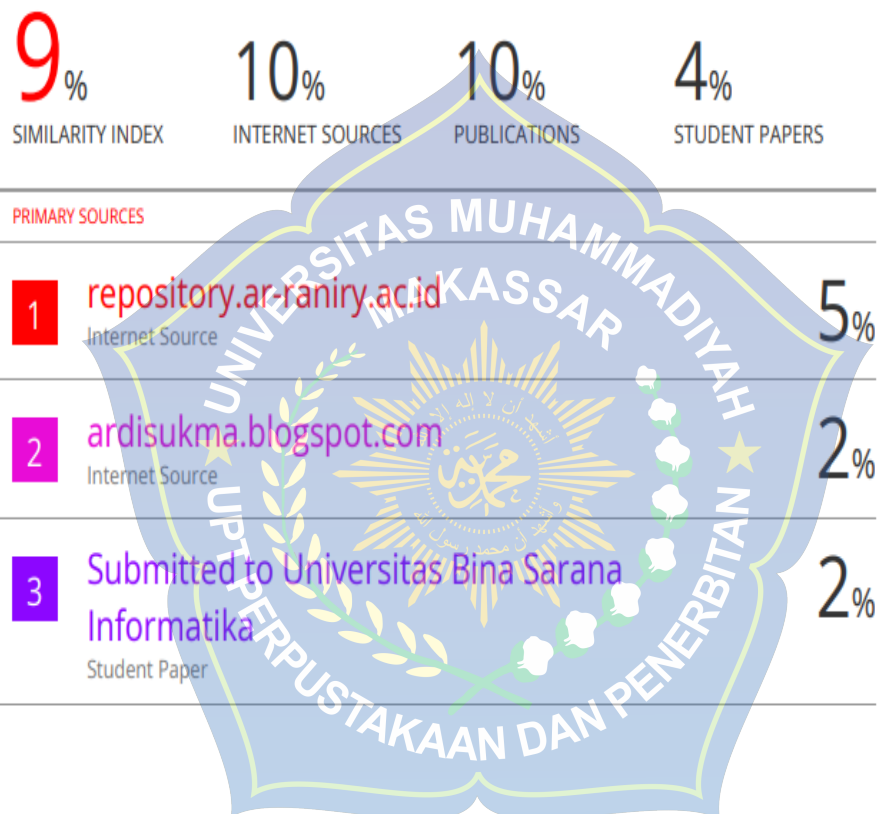


Wawancara Di Kecamatan Bontonompo Desa Bontobiraeng Dusun Taipale'leng
dengan Masyarakat Umum: Saudarah Ahmad Ramli Rumah Masyarakat Umum
Jam 16: 23- 16: 42 Tanggal 14 Juli 2025

Lampiran 6 : Hasil Turnitin Skripsi

Bab I Muhammad Agus Nursyahid 105611110021

ORIGINALITY REPORT



Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

Bab III Muhammad Agus Nursyahid 105611110021

ORIGINALITY REPORT

10%	11%	2%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.slideshare.net Internet Source	3%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
3	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	2%
5	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	2%

Exclude quotes Off

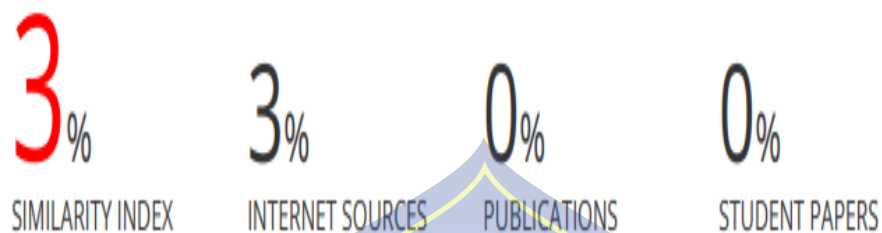
Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off



Bab IV Muhammad Agus Nursyahid 105611110021

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES



Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

Bab V Muhammad Agus Nursyahid 105611110021

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilib.uin-suka.ac.id
Internet Source

3%

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

Off





Muhammad Agus Nursyahid lahir di Kabupaten Gowa Tepatnya Desa Bontobiraeng Dusun Taipale'leng pada tanggal 21 Agustus 2002, anak ke tiga dari pasangan Ayahanda Abdur Rahman dan Ibunda Sahara. Penulis pertama kali menempuh pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK Anugerah

Bontokadieng di tahun 2007. Kemudian pada tahun 2008 melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Kokowa, pada tahun 2015 penulis memasuki Sekolah Menengah Pertama di MTS Muhammadiyah Takwa. Kemudian setelah tamat dari Mts, pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan Menengah Atas di sekolah M.A Harun Al-Rasyid Bontonompo tamat pada tahun 2020. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan pada salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT. usaha serta doa, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa".