

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