ABSTRAK
KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH KOTA BANDUNG DALAM PENYEDIAAN AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Widiyana Apriati

Penyediaan aksesibilitas di trotoar jalan di Kota Bandung bagi penyandang disabilitas tunanetra, yang dilaksanakan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam penyediaan aksesibilitas di trotoar jalan masih belum sesuai dengan kebutuhan dan kondisi para penyandang disabilitas tunanetra di Kota Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan dari sinambela, Dimana dalam teori ini terdapat enam indikator, diantaranya adalah transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui studi pustaka, observasi, dokumentasi, serta wawancara, teknik penentuan informan yang digunakan peneliti adalah *Purposive.*

Hasil penelitiaan menyatakan bahwa dalam penyediaan aksesibilitas di trotoar jalan di Kota Bandung sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang ada di Kota Bandung dengan kualitas pelayanan yang cukup optimal dan disesuaikan dengan peraturan yang sudah dibuat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Semua Warga Negara berhak mendapatkan kesempatan dalam menikmati penyediaan akses diruang publik, keberadaan akses dan fasilitas publik juga bukan semata-mata hanya untuk dinikmati oleh mereka yang memiliki tubuh normal saja. Tetapi bagi mereka yang memiliki kekurangan dan keterbatasan fisik dan mental juga memiliki hak yang sama sebagai masyarakat dan warga Negara.

Kota Bandung dalam memenuhi kewajibannya sebagai Pemerintah Daerah dalam pelaksana melayani dan memberikan perlindungan bagi warganya harus lebih bijak dalam memenuhi akses diruang publik, karena Kota Bandung merupakan pusat pemerintahan atau ibu kota Provinsi Jawa Barat. Sebagai pembuat peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandung harus optimal dalam menyediakan fasilitas publik yang memadai.sehubungan dengan itu Pemerintah Daerah Kota Bandung sebagai pembuat peraturan dan dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai aparatur yang terkait sebagai pelaksana dalam menyediakan akses ruang publik. dalam menyediakan akses publik, yaitu transportasi umum, trotoar jalan, halte, penyebrangan jalan, lajur sepedah, taman kota, tempat ibadah, akses publik ini harus sesuai standar dalam pelaksanaan penyediaannya yang seimbang dengan kebutuhan warga Bandung dan para penyandang disabilitas di Kota Bandung.

Dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 26 tahun 2009 Tentang Kesataraan dan Pemberdayaan Penyandang cacat dalam pasal 29 kesamaan dan kesempatan bagian kedua setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan/atau masyarakat wajib menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. dan pasal 30 yang menjelaskan tentang : Penyedian aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keaadaan dan lingkungan yang lebih menunjang bagi penyandang disabilitas agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat. dan memiliki hak-hak dan fasilitas yang sama seeperti masyarakat normal pada umumnya, penyediaan aksesibilitas dapat berbentuk Fisik, dan Non fisik.

Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam melaksanakan kewenangannya dengan membangun fasilitas publik, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akses publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung. salah satunya akses publik yang penting yaitu trotoar jalan, trotoar jalan yaitu berupa jalur yang diperkeras untuk melakukan perjalanannya dengan aman dan nyaman, karena trotoar jalan sebagai bahu jalan yang memiliki fungsi penting bagi aktifitas sehari-hari, banyak dipergunakan oleh pejalan kaki untuk melakukan kegiatan.

Pengguna akses trotoar jalan ini sama pentingnya dengan akses publik lainnya, bagi warga Bandung khusunya warga Bandung yang memiliki keterbatasan fisik yaitu penyandang disabilitas terutama penyandang disabilitas tunanetra. aksesibilitas di trotoar jalan ini memiliki dua fungsi yang pertama lajur pemandu dan yang kedua lajur peringatan yang dimana kegunaannya sangat penting bagi penyandang disabilitas tunanetra. Aksesibilitas trotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan ini terdapat diruas jalan kota, jalan provinsi dan jalan nasional di Kota Bandung. yang menghubungkan jalanan perkantoran dan pusat pariwisata, jalan-jalan tersebut yaitu Jl.Cihampelas, Jl.R.E.Martadinata, Jl.Braga, Jl.Ir.H.Juanda, Jl.Dipati Ukur. Yang dimana jalanan–jalanan ini di nilai sangat penting di Wilayah Kota Bandung karena sebagai jalanan yang saling menghubungkan, antara jalan perkantoran dan pusat pariwisata, pemerintahan dengan menyediakan akses trotoar jalan yang dimana aksesibilitas ditrotoar jalan tersebut belum semuanya tersedia aksesibilitas trotoar jalan dengan baik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas.

Aksesibilitas trotoar jalan ini dikhususkan bagi penyandang disabilitas tunanetra yang ada di Kota Bandung, penyandang disabilitas tunanetra, ialah mereka yang tidak memiliki penglihatan sama sekali atau (buta total) hingga mereka yang masih memiliki sisa penglihatan tetapi tidak cukup baik untuk membaca tulisan biasa meskipun sudah dibantu dengan kaca mata. Kesulitan-kesulitan yang dihadapi para penyandang disabilitas tunanetra sebagai akibat dari desain arsitektural selama ini seperti halnya, Tidak adanya petunjuk arah atau ciri-ciri yang dapat didengar atau dilihat dengan penglihatan terbatas, yang menunjukkan nomor lantai pada gedung - gedung bertingkat, rintangan - rintangan kecil seperti jendela yang membuka ke luar, atau papan reklame yang dipasang di tempat pejalan kaki, cahaya yang menyilaukan atau terlalu redup, lift tanpa petunjuk taktual (dapat diraba) untuk membedakan bermacam-macam tombol, atau petunjuk suara untuk menunjukkan nomor lantai.

Pemerintah Kota Bandung didalam pelaksanaanya tidak bekerja sendirian melainkan di bantu oleh Dinas terkait yaitu Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai Dinas yang berwenang dalam pengelolaan pendestrian, yang dimana melaksanakan program-program Pemerintah Daerah Kota Bandung, pada bidang

kebinamargaan dan pengairan dengan indikator jaringan jalan dan pengairan yang berorientasi kepada sektor jasa.

Masalah yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan adalah bahwa dalam pelaksanaannya pemerintah tidak serta merta memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di butuhkan masyarakat penyandang disabilitas, banyaknya keinginan yang tidak dapat terpenuhi merupakan suatu bukti kurang optimalnya pelayanan pemerintah. Salah satu contohnya adalah penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Berdasarkan permasalahan tersebut, terdapat sejumlah masyarakat penyandang disabilitas tunanetra yang mengeluhkan tentang trotoar jalan di Kota Bandung yang tidak ramah lingkungan, serta tidak sesuai dengan kondisi dan kebutuhan penyandang disabilitas tunanetra yang ada di Kota Bandung.

Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung Dalam Penyediaaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas?

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung khususnya menyediakan akses bagi penyandang Disabilitas. Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui transparansi Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam tentang penyediaan aksesibilitas trotoar jalan dengan penyandang disabilitas
2. Untuk mengetahui akuntabilitas Pemerintah Daerah Kota Bandung alam penyediaan aksesibilitas trotoar jalan dan pemeliharaan aksesibilitas trotoar jalan.
3. Untuk mengetahui kondisional penyediaan aksesibilitas trotoar jalan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui partisipatif mnegetahui partisipatif penyandang disabilitas dalam ketersediaan aksesibilitas oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui kesamaan hak penyandang disabilitas dalam menerima aksesibilitas yang secara adil dan tidak terdiskriminasi yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tunanetra.

Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Secara teoritis, Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya tentang layanan publik.
2. Secara praktis :

A. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan serta memahami peranan pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan kinerja aparatur pelaksana Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tentang penyediaan aksesiblitas bagi penyandang disabilitas di Kota Bandung, sehingga mendapat gambaran

mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.

B. Bagi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam kinerjanya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam penyediaan aksesibilitas.

C. Bagi Masyarakat

Penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk masyarakat Kota Bandung yang belum memahami dan mengetahui tentang fungsi dan kegunaan aksesibilitas yang ada diruang publik khusunya aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan.

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia layanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. *Gaspersz* (1997:38) menjelaskan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Pada dasarnya kualitas mengarah pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Menurut Tjiptono mengungkapkan pengertian kualitas yaitu :

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan. (2004: 42).

Berdasarkan pengertian diatas, kualitas merupakan suatu syarat dari produk layanan untuk membahagiakan pelanggan. Pemenuhan kebutuhan yang baik sejak awal atau setiap saat kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang berkesinambungan yang bebas dari kerusakan atau cacat. Pelanggan berhak untuk menerima layanan yang diberikan dengan tujuan agar pelanggan diberikan rasa puas dan bahagia dari layanan yang mereka rasakan. Davis L. Goetsch berpendapat bahwa, definisi dari kualitas adalah :

Quality is a dynamics state associated with product, service, people, process and environment that meet or exceeds expectation. (Kualitas adalah sebuah keadaan dinamis, dapat berubah–ubah sejalan dengan waktu.Kualitas dihubungkan tidak hanya pada produk dan jasa tetapi juga pada manusia sebagai penghasil produk atau jasa tersebut). (2000:50).

Kualitas suatu barang atau jasa tidak statis akan berubah seiring dengan berjalannya waktu. Faktor penentu suatu kualitas tidak hanya dipengaruhi oleh produk atau jasa itu sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh manusia atau kelompok penghasil jasa tersebut. Penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan merupakan suatu bentuk pemberi layanan jasa diruang publik kepada masyarakat, khususnya masyarakat penyandang disabilitas. Konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Triguno adalah sebagai berikut:

Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun

eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat. (1997:76).

Berdasarkan pengertian kualitas di atas, dapat ditinjau bahwa kualitas adalah strategi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pemerintahan diwajibkan untuk memenuhi segala keinginan masyarakat dengan mengutamakan kualitas dalam setiap aspek.
Memberikan nilai lebih terhadap kebijakan – kebijakan yang diterapkan sehingga akan berdampak positif terhadap pandangan masyarakat. Kualitas merupakan harga mati yang harus dipenuhi oleh aparatur pemerintah dimana aparatur pemerintahan merupakan abdi masyarakat, dengan kata lain aparatur pemerintahan merupakan pelayan bagi masyarakat. Kualitas merupakan standar terbaik yang harus dicapai oleh seseorang atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan.
Kualitas sumber daya manusia berarti aparatur yang bertugas dalam melayani masyarakat merupakan orang–orang yang benar–benar memiliki kehandalan dibidangnya dan menjamin terhadap kepuasan pelayanan yang akan diberikan pada masyarakat. Kualitas cara kerja berarti aparatur pemerintahan diwajibkan untuk melihat dan memiliki pedoman penanganan pekerjaan yang baik sehingga tidak terjadinya kecerobohan yang dapat menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang dan jasa. Kata pelayanan sering diikuti kata “Publik”, yang memiliki kata umum masyarakat ramai atau kepentingan orang banyak. Dinamika pelaksanaan pembangunan dan perkembangan teknologi, merubah perananan dan fungsi pemerintah.

Untuk menciptakan pembaharuan dan sebagai pendorong agar terciptanya pembangunan yang di harapkan maka pemerintah harus memberikan citra yang baik khususnya dalam hal pelayanan, menurut Napitupulu dalam bukunya Pelayanan Publik dan *Customer Statisfaction* pelayanan adalah:
Kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud,cepat hilang, lebih dapat di rasakan daripada dimiliki, dan roses pelangggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (2007 : 164).

Terciptanya pelayanan di dasari kepada individu atau kelompok yang membutuhkan pelayanan dan ingin di layani. Pemerintah dalam melayani masyarakat ada jenis yang di layani dan kriteria yang di tetapkan pemerintah. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir pelayanan publik adalah :
Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
(2010:26-27).

Didefinisikan kegiatan yang jalankan harus sesuai dengan sistem, prosedur dan metode tertentu agar sesuai dengan hak yang ingin didapatkan. Hak ini diperuntukan untuk seseorang atau sekelompok orang yang ingin memenuhi kepentingannya. Keseimbangan hak akan tercapai apabila landasan faktor material

terpenuhi. Sedangkan menurut Lukman mengemukakan bahwa pelayanan :
Kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan oran lain, atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. (2002:6)

Didefinisikan pelayanan yang didasarkan atas aturan harus dapat memenuhi keinginan masyarakat, dan meminimalkan keluhan dan kritik dari masyarakat sebagai konsumen atau pelangga. Sehingga pelayanan umum yang diberikan oleh instansi yang terkait, harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut *Jhon E.G Bateson* dalam bukunya *Managing Service Marketing*, Kualitas pelayanan adalah :
Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations. (Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran untuk mengukur tingkat kesesuaian antara pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan). (1992:89).

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai alat ukur untuk melihat suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi kepada masyarakat sebagai pelanggan. Parasuraman, mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perseived Service).*

Kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan (1985:48-50).

Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Sedangkan menurut *James A. Fitzsimmons* dan *Mona J. Fitzsimmons* mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah :
Service quality can be defined by comparing perceptions of service received with expectations of service desired. (Kualitas pelayanan dapat didefinisikan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan diharapkan dari pelayanan yang diinginkan). (2004:132).

Kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat dilakukan dengan membandingkan cara – cara dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku. Pemerintah Daerah Kota Bandung sebagai salah satu pelaksana atau penggerak roda pemerintahan yang memiliki tujuan utama dari dibentuknya pemerintahan tersebut adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat dapat menjalani kehidupan dengan adil dan makmur. Sementara itu menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service yang* mengartikan kualitas pelayanan yang ia definisikan sebagai berikut:
Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi

kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. (2004:56).

Kualitas pelayanan yang diartikan oleh Tjiptono diatas dapat peneliti asumsikan bahwa kualitas pelayanan merupakan kerjasama dari tiap unsur organisasi yang ada baik itu dari atasan maupun bawahan yang bekerja keras untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dalam prosesnya digunakan beberapa perencanaan dan perhitungan untuk terus dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan terus-menerus tanpa henti agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.Triguno memaparkan konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Triguno sebagai berikut:

Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat. (1997:76).

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh triguno diatas dapat peneliti asumsikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses dari penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan palanggan, pelayanan tersebut mempunyai ukuran-ukuran yang harus terpenuhi agar pelayanan tersebut dapat memuaskan pelanggan,

Produk yang ditawarkan haruslah memenuhi standard yang telah ditetapkan dan harus bisa membuat produk tersebut semakin meningkat kegunaannya agar pelanggan semakin baik. Sementara itu kualitas pelayanan menurut Napitupulu dikemukakan sebagai berikut:

Kegiatan atau proses pemeenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat di rasakan daripada dimiliki, dap roses pelangggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (2007 : 164).

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh napitupulu diatas dapat peneliti asumsikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk pemenuhan kebeutuhan pelanggan berupa barang dan jasa yang mempunyai karakteristik baik itu dapat dilihat dan tidak berwujud, produk atau jasa yang digunakan oleh pelanggan biasanya dapat habis dengan cepat dan tidak terasa, dan dalam penyelenggaran pelayanan tersebut pelanggan dapat ikut berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sementara itu Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, mendefinisikan kualitas adalah: Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers)*. (2006: 6) memberikan indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Transparasi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipasif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan keterbukaan prosedural yang oleh semua pihak perlu dimiliki dan dipunyai agar dapat dimengerti masyarakat (2006: 6). Transparansi, memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan. Menurut Herdiansayah, makna keterbukaan meliputi:

Keterbukaan prosedural/ tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penangung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/ tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyrakat, baik diminta maupun tidak diminta. (2011:142).

Pelayanan akan menjadi transparan apabila pelayanan tersebut dinformasikan kepada para pelanggan/ konsumen. Dengan demikian, apabila penyedia ingin pelayanannya menjadi transparansi, maka pelayanan tersebut harus di informasikan atau di beritahukan kepada para pelanggan/ konsumen, baik itu dari segi waktu, biaya dan prosedur pelayanan. Bentuk dari penginfomasian pelayanan tersebut adalah pemberitahuan pelayanan melalui media informasi, seperti media televisi, koran, website dan media infromasi lainnya.

Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan aturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggaraan publik yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khusunya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri.

Pertanggung jawaban itu dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dan kepada atasannya sebagai orang yang menyuruh. Sedangkan menurut Mahsun, akuntabilitas adalah:

Suatu bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh oleh para pejabat atau aparat kepada masyarakat atas apa saja yang telah mereka lakukan. Adapun bentuk dari akuntabilitas itu terdiri dari *fiscal accountability*, *legal accountability*, *proses accountability*, *outcome accountability*. (2006:85).

Kondisonal adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh dengan prisnsip efektifitas dan efesiensi.Pelayanan yang diberikan harus ekonomis (terjangkau oleh masyarakat), dalam artian pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar. Hal ini dilakukan karena tujuan dari pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

Partisipatif, menurut Susiloadi, mengatakan bahwa pelayanan partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan harapan masyarakat.

Penyedia layanan mesti mendorong agar masyarakat juga dapat ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut baik secara langsung, maupun secara tidak langsung (sumbangan pendapat atau ide). Untuk itu, penyedia harus memiliki cara agar masyarakat ikut berperan serta dalam pelayana tesebut, misalkan ajak masyarakat melalui media website, televisi dan seminar-seminar. Dikarenakan ada ruang bagi masyarakat untuk ikut bagian dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, maka penyedia layanan harus menyediakan wadah atau peran apa yang dapat menampung atau diperankan oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat ikut ambil bagian dan mejadi jelas peranannya di pelayanan tersebut.

Kesamaan hak, menurut Susiloadi mengatakan bahwa kesamaan hak pelayanan, yaitu:

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, seperti suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain- lain yang ditunjukan dari ketegasan dan keteguhan pemberi layanan.(2013:2).

Penyedia layanan tidak boleh berlaku diskriminatif kepada para penerima layanan. Kesamaan hak tersebut dapat dilihat dari sikap prilaku pemberi layananan yang teguh pada prinsip-prinsip dan aturan pelayanan dan juga ditunjukan dengan prilaku tegas kepada penerima layanan tersebut tanpa ada perbedaan perlakuan antara penerima layanan satu dengan yang lainnya.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan

aspek keadilan dan kejujuran antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Menurut, Ibrahim hak dan kewajiban ini harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaan, jujur dan adil dalam pelaksanaanya. (2008: 19).

Berdasarkan uraian diatas kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang baik juga pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Melakukan optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Beberapa dari aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Kemudian masih terkai masalah kualitas, Zeithaml menyatakan bahwa :

Servqual is an emperically derived metode that may be used by a service organizationtoimprove service quality. (kualitas pelayanan atau pelayanan yang berkualitas adalah sebuah metode perolehan empiris yang dimungkinkan dipergunakan oleh organisasi pelayanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan). (1990:16).

Metode *Servqualini* di gunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan, sekaligus digunakan untuk meningkat kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Selanjutnya, menurut *Zeithaml* kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* (harapan pelayanan) dan *perceived service* (pelayanan yang didapat). Kedua dari persepsi itu ditentukan oleh dimensi kualitas pelayanan *(dimention of service quality),*yakni:

1 *Tangible*, terdiriatasfasilitas fisik,peralatan,personil dankomunikasi.
2 *Realiable,* terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam Menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3 *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4 *Competence,* tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5 *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
6 *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7 *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8 *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9 *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi buruk kepada masyarakat.
10 *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk
11 mengetahui kebutuhan pelanggan. (1991:21).

Pelayanan yang berkualitas yang pertama dapat dilihat dari aspek tangibles atau bukti langsung yang dapat dilihat dengan kasat mata. Hal-hal yang terlihat secara kasat mata tersebut seperti sarana dan prasana, banyaknya personil yang melayani, perlatan komunikasi yang digunakan dan yang lainnya. Kemudian yang kedua adalah dilihat dari aspek realieble. Realieble adalah kemampuan atau kehandalan penyedia layanan dalam memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan seperti, misalnya apabila jaminan atau garansi suatu produk menjanjikan produknya tahan sampai lima tahun, maka apabila produk tersebut tahan melebihi lima tahun,bahkan lebih maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Aspek yang ketiga adalah responsivness atau bisa juga diartikan sebagai daya tanggap pemberi dan penyedia layanan. Penyedia layanan yang tanggap akan segala komplein merupakan bentukdari responsiveness.Mau mendengarkan keluhan pelanggan, memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan sangat perlu ditanamkan dalam jiwa penyedia layanan.

Aspek yang keempat adalah competence. Competence adalah kemampuan penyedia atau pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang disediakan. Untuk itu, pemberilayanan harus memiliki pemahaman dan pengetahuan mengenai pelayanan yang diberikan, agar pelayanan itu berjalan dengan baik. Selanjutnya, aspek yang kelima adalah courtesy, merupakan sikap yang ramah oleh penyedia layanan terhadap penerima layanan. Mau berkomunikasi dengan penerima layanan dan memberikan saran dengan layanan yang mereka berikan merupakan bentuk keramahan dari penyedia atau pemberi layanan yang merupakan ciri dari pelayanan yang berkualitas. Kemudian yang keenam adalah Credibility. yaitu kejujuran yang dimiliki oleh penyedia atau pemberi layanan.Kepercayaan merupakan harga yang sangat mahal yang perlu direbut oleh penyedia atau pemberi layanan kepada penerima layanan. Tanpa rasa percaya dari penerima layanan maka pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu, sikap jujur perlu ditanamkan bagi penyedia atau pemberi layanan agar pelayanan itu berjalan dengan baik.Selanjutnya yang ketujuh adalah aspek security. Aspek security atau keamanan dalam pelayanan yang diberikan yang disediakan atau diberikan dan dijamin oleh penyedia atau pemberi layanan kepada konsumennya.

Aspek keamanan tersebut dapat dijaga melalui standar kemanan pelayanan.Standar pelayanan merupakan hal yang penting diketahui oleh penyedia atau pemberi layanan khusunya dan juga penerima layanan.Hal itu perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, minimal terhadap resiko yang ada.Aspek yang kedelapan adalah access.Aspek acces adalah kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, tidak berbelit-belit dengan persayaratan atau prosuderal yang ada. Aspek yang kesembilan adalah communication. Aspek communication adalah terjadinya komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Apa yang menjadi keinginan penerima layanan merupakan hal yang penting dalam membuat suatu pelayanan yang berkualitas. Keinginan itu akan diketahui oleh penyedia atau pemberi layanan apabila ada komunikasi yang baik antara penyedia atau pemberi layanan dengan penerima layanan. Aspek yang kesepuluh adalah understanding the consumers. Seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa keinginan penerima layanan sangat diperlukan dalam membuat suatu pelayanan yang berkualitas.

Keinginan itu akan diketahui oleh penyediaa atau pemberi layanan apabila ada komunikasi yang baik antara penyedia dan pemberi layanan dengan penerima layanan.

Apek yang kesepuluh adalah understanding the custumers, seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa keinginan penerima layanan sangat diperlukan dalam membuat suatu pelayanan yang berkualitas. Untuk itu perlu komunikasi yang baik dengan media komunikasi yang efektif, seperti e-mail, website, telpon dan media lainnya yang mampu menampung komentar dan keluhan penerima layanan.

Kualitas pelayanan Menurut Ibrahim, "kualitas pelayanan publik merupakan suatu konsep dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saaat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. (2008: 22).

Suatu kualitas merupakan konsep yang dinamis, karena untuk memberikan pelayan yang berkualitas, dituntut untuk melakukan evaluasi tentang pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu, hal ini menjadi sangat dinamis. Selanjutnya, menurut Ibrahim upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas, antara lain harus dapat mengandung unsur- unsur:

Kesederhanaan tata cara pelayanan, tanggung jawab, realibilitas, kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, kedekatan dengaan pelanggandan kemudahan berkomunikasi, dan keramahan, keterbukaan, komunikasi, kreadibility, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan pelayanan, mengerti apa yang diharapkan penggan/masyarakat, nyata efisien, dan ekonomis. (2008:28).

Pertama, keserderhanaan. Pelayanan tanpa berbelit-belit, mudah dalam mendapatkan pelayanan dengan tidak di persulit dengan aturan-aturan dan persyaratan-persayaratan yang sangat kompleks merupakan ciri dari pelayanan yang berkualitas. Untuk itu, membuat pelayanan yang sederhana tanpa melupakan aspek keyamanan perlu dibangun oleh penyedia dan pemberi layanan, agar penerima layanan merasa puas dengan layanan tersebut.

Kedua, tanggung jawab. Penyedia pelayanan yang bertanggung jawab dengan layanan yang diberikan akan membuat penerima layanan merasa nyaman. Dengan demikian, sikap tanggung jawab yang penuh dari penyedia atau pemberi layanan harus betul-betul dimiliki oleh penyedia atau pemberi layanan, seperti misalnya, apabila terjadi sesuatu dengan layanan yang mereka sediakan, maka penyedia atau pemberi layanan harus segera memberitahukannya kepada penerima layanan.

Ketiga, realibilitas, meliputi konsistensi/keajegan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan/ integrasi antara penyedia layanan pelanggan/ masyarakat, seperti menjaga ketepatan penghitungan uang/ ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kunantitasnya

Keempat, kecakapan/ kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan

Kelima, dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidakhanya dengan tatap muka tetapi juga dengan menggunakan kemajuan teknologi dan informasi yang sesuai, seperti E-Information, E-Commers, E-Government, ELearning dan lain- lainnya.

Keenam, keramahan, yang termasuk didalamnya adalah kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan, masyarakat yang dilayani, walaupaun tidak perlu berlebihan.

Ketujuh, keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan

secara mudah, meliputi tata cara/prosedur, sayarat-sayarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya dan lain-lainnya.

Kedelapan, komunikasi yang lancar dan kontinyu antara petuas dan pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan sebelumnya (pelanggan/masyarakat tidak terkaget- kaget dengan perubahan mendadak, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu).

Kesembilan, creadibility baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya.

Kesepuluh, kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/ masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Kesebelas, keamanan pelayanan, sehingga pelanggan/ masyarakat merasa aman, bebas dari was- was dan bahaya, serta resiko yang tidak perlu dari pealayanan yang diberikan.

Keduabelas, mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayanai.

Ketigabelas, nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup handal.

Keempatbelas, Efesiensi, bahwa pelayanan yang dibatasi dalam hal yang dilayani, sehingga dapat berjalan dengan baik.

Kelimabelas, ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai denagan jenis/kategori pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara Pendaya gunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep./M.PAN/7/2003, ditetapkan mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini merupakan suatu landasan agar suatu pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik baik secara procedural maupun kualitasnya. Adapun prinsip-prinsip itu mencakup prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan, prinsip kepastian waktu, prinsip akurasi, prinsip keamanan, prinsip tanggung jawab, prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, prinsip kemudahan akses, prinsip kedisiplinan dan prinsip kenyamanan,

Prinsip kesederhanaan, dilihat dari prosedur pelayanan yang tidak berbelit - belit, tidak membuat masyarakat menjadi kesulitan untuk mendapatkan pelayanan yang disediakan, mudah dipahami oleh penerima layanan tentang layanan yang disediakan dan mudah dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik pemberi dan penerima layanan. Kemudian, prinsip kejelasan, merupakan kejelasan mengenai pelayanan yang diselenggarakan. Kejelasan pelayanan itu terdiri dari kejelasan persyaratan pelayanan baik secara teknis dan administratif, kejelasan aparatur yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan tersebut, kejelasan mengenai biaya yang dikenakan untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Prinsip selanjutnya adalah kepastian Waktu. Prinsip kepastian waktu adalah adanya kejelasan mengenai pengelesaian pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan atau kurun waktu ditetapkan untuk mengelesaikan suatu pelayanan. Kemudian, prinsip akurasi, yaitu produk pelayananyang disediakan tepat sasaran, diterima oleh yang memang di jadikan sasaran dalam pelayanan tersebut, dengan berpegang pada aturan atau prosuderal yang benar. Prinsip selanjutnya, adalahprinsip keamanan, merupakan jaminan akan kemanan terhadap produk layanan yang diberikan.produk layanan yang disediakan mesti ada jaminan dari penyedia layanan akan keamanan dan kenayamanannya, sehingga penerima layanan tidak perlu khawatir dengan produl layanan yang diterima.

Prinsip tanggung jawab adalah adanya pertanggung jawaban dari penyedia

layanan akan kerusakan dari produk layanan yang disediakan. Penyedia layanan harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan yang disediakan apabila timbul masalah dalam pelayanan tersebut, dihadapai dengan baik, sabar dan tuntas. Kemudian, prinsip kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai baik peralatan primer, maupun peralatan pendukung lainnya yang memadai. Kemudian,prinsip kemudahan akses. Prisnsip kemudahan akses adalah kemudahan untuk mendapatkan pelayanan tersebut baik dari segi informasi, tempat dan saranan pelayanan yang disediakan. Selanjutnya, prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Etitude yang baik harus ditunjukan oleh pemberi layanan, dengan sikap, sopan-santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Prinsip selanjutnya adalah kenyamanan.

Kenyamanan pelayanan dapat diwujudkan dengan menciptakan tempat layanan yang tertib, teratur, dilengakapi dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta menciptakan lingkungan yang indah akan membuatpenerima layanan merasa nyaman.

Aksesibilitas

Menurut Black (1981), aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain, dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi. Menurut Magribi (1999) bahwa aksesibilitas adalah ukuran kemudahan yang meliputi waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antara tempat-tempat atau kawasan dari sebuah sistem. Sedangkan menurut Bintarto (1989) aksesibilitas yaitu Salah satu variabel yang dapat dinyatakan apakah tingkat aksesibilitas itu tinggi atau rendah dapat dilihat dari banyaknya sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut.

Semakin banyak sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut maka semakin mudah aksesibilitas yang didapat begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat aksesibilitas yang didapat maka semakin sulit daerah itu dijangkau dari daerah lainnya.

Derek Halden Concultancy (DHC, 2000) mencirikan pemahaman aksesibilitas dalam tiga pertanyaan: siapa/dimana, apa, dan bagaimana.

- Siapa atau di mana orang itu berada - aksesibilitas adalah bagian dari orang atau tempat.
- Apa peluang yang akan dicapai – fungsi tata guna lahan, aktivitas di dalamnya, atau sumber daya (termasuk orang-orang) yang memungkinkan orang itu memenuhi kebutuhan mereka.
- Bagaimana: faktor-faktor yang memisahkan orang-orang dengan tempattempat seperti jarak, waktu, biaya, informasi dan faktor-faktor lain yang bertindak sebagai pencegah atau hambatan untuk mengakses suatu tempat.

Aksesibilitas Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang disabilitas, Pasal 1 ayat 4 : Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Hal tersebut diperjelas dalam Pasal 10:2 yang berbunyi :Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang disabilitas dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat. Sejalan dengan itu, yang dimaksud dengan aksesibilitas fisik adalah lingkungan fisik yang oleh penyandang disabilitas dapat dihampiri, dimasuki atau dilewati, dan penyandang disabilitas itu dapat menggunakan wilayah dan fasilitas yang terdapat didalamnya tanpa bantuan. Dalam pengertian yang lebih luas,

aksesibilitas fisik mencakup akses terhadap berbagai bangunan, alat transportasi dan komunikasi, serta berbagai fasilitas di luar ruangan termasuk sarana rekreasi.

Sedangkan dalam Peraturan daerah kota bandung nomor 26 tahun 2009 tentang kesetaraan dan pemberdayaan penyandang cacat dalam Bab IV kesamaan dan kesempatan bagian kedua pasal 29 : Setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan/atau masyarakat wajib menyediakan aksesibilitas bagi kaum disabilitas. dalam pasal 30 yang menjelaskan tentang :Penyedian aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keaadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang disabilitas agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat, dan memiliki hak–hak dan fasilitas yang sama seperti masyarakat normal pada umumnya.

Pengertian Penyandang Disabilitas

Informasi dapat diterima oleh manusia oleh lima indera, yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, penciuman dan indra pengecap seseorang dapat menggunakan kelima indra dalam menerima,mencrna, atau untuk menghasilkan sebuah informasi yang baru. Namun hal ini berbeda bagi seseorang yang memiliki kekurangan secara fisik mereka hanya dapat menerima informasi memalui inderanya yang masih dapat berfungsi dengan baik. Menurut *Vash* membuat perbedaan antara *disability* yaitu:

Mengacu pada adanya kekurangan secara *fisiologis, anatomis*, maupun *psikologis* yang disebabkan oleh luka, kecelakaan maupun kecacatan sejak lahir dan cenderung menetap dengan kata *handicap*, mengacu pada rintangan yang dialami individu saat dia berupaya melakukan tugas sehari-hari, yang diakibatkan oleh kekurangan tersebut. (1981:22-23).

Definisi tersebut serupa dengan yang diutarakan oleh *Wright* yang menyatakan :

Disability merupakan kondisi yang tidak lengkap baik secara fisik maupun mental, *Handicap* adalah rintangan-rintangan individu saat dia mencoba mengarahkan kemampuan maksimalnya, namun terhalang oleh kondisi yang ia alami. (1960:9).

Sedangkan mangunsong (1998) mengemukakan : Kecacatan adalah adanya disfungsi atau berkurangnya suatu fungsi secara objektif dapat diukur atau dilihat karena adanya kehilangan atau kelainan dari bagian tubuh atau organ seseoang.

Didefinisikan misalnya, tidak adanya tangan, kelumpuhan dibagian tertentu dari tubuh, kecacatan ini bisa selalu dari seseorang, yang bisa dapat menghasilkan perlakuan-perlakuan yangberbeda pada individi yang berbeda misalnya kerusakan otak dapat menjadikan individu tersebut cacat mental, hiperaktif, buta dan lain-lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Sedangkan disabilitas merupakan kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris *disability* (jamak: *disabilities*) yang berarti cacat atau ketidak mampuan.

Menurut Wikipedia, disabilitas berarti: “Konsekuensi dari pelemahan secara fisik, mental, kognitif, mental, sensori, emosional, perkembangan, atau kombinasi dari hal-hal tersebut. Disabilitas bisa terjadi sejak lahir, maupun terjadi di tengah perjalanan hidup seseorang.”

Sementara menurut WHO, disabilitas berarti: ”Sebuah definisi yang memayungi pelemahan, keterbatasan aktivitas, dan halangan dalam berpartisipasi. Pelemahan berarti adanya masalah yang terjadi pada struktur atau fungsi tubuh, keterbatasan aktivitas berarti sebuah kesulitan yang dialami seseorang dalam

melakukan tugas atau aksi, sedangkan halangan berpartisipasi berarti sebuah masalah yang dihadapi oleh seseorang dalam menjalani hidupnya."

Disabilitas tidak bisa dianggap sekedar masalah kesehatan. Disabilitas adalah fenomena yang kompleks, yang mencerminkan interaksi dari tubuh seseorang dengan masyarakat tempat ia tinggal. Mengatasi kesulitan yang dialami orang yang mengalami disabilitas berarti membutuhkan intervensi yang bisa menghilangkan penghalang dengan lingkungan dan kehidupan sosial yang dihadapi.

Orang-orang yang mengalami disabilitas memiliki kebutuhan yang sama atas kesehatan dengan orang yang tidak mengalaminya, – dalam hal imunisasi, skrining kanker, dan lainnya. Mereka juga mungkin saja kesulitan menikmati kesehatan yang layak, bisa karena kemiskinan, ataupun pemisahan sosial, dan juga rentan masalah kesehatan sekunder, misalnya luka akibat anggota tubuh tertekan terlalu lama (dekubitus), atau bisa pula infeksi kandung kemih. Bukti-bukti menunjukkan bahwa orang-orang dengan disabilitas harus menghadapi rintangan dalam mengakses layanan kesehatan dan rehabilitasi yang justru mereka butuhkan.

Pengertian disabilitas Menurut Undang-Undang No 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat. disabilitas atau Difabel adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya, yang terdiri dari (a) penyandang cacat fisik, (b) penyandang cacat mental, dan (c) penyandang cacat fisik dan mental.

Penyandang disabilitas atau dalam istilah lain difabel (penyandang cacat) adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik atau mental yang dapat mengganggu dalam melakukan fungsi jasmani dan rohaninya, dan difabel juga bukan hanya merupakan orang-orang penyandang cacat sejak lahir melainkan juga korban korban bencana alam atau perang yang mendapatkan kecacatan ditengah tengah hidupnya maupun para penderita penyakit yang mengalami gangguan melakukan aktivitas secara selayaknya baik gangguan fisik maupun mental.

Kerangka Pemikiran

Kualitas merupakan suatu ukuran dari produk layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, pemenuhan kebutuhan yang baik sejak awal atau setiap saat kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang berkesinambungan yang bebas dari kerusakan atau cacat. Pelanggan berhak untuk menerima layanan yang diberikan dengan tujuan agar pelanggan diberikan rasa puas dengan adanya kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan. Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan.Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan.

Servis atau jasa merupakan tahapan berikutnya dimana dalam suatu kegiatan interaksi maka akan ada sebuah hal yang ditimbulkan. Dalam hal pemberian pelayanan, maka akan muncul hal yang disebut dengan pemberian produk layanan berupa pemberian jasa. Jasa yang dimaksud yaitu sebuah produk yang tidak tampak oleh mata namun memiliki nilai besar yang dapat dirasakan. Produk jasa yang disampaikan didalam pelayanan yang baik akan membuat

kepuasan dalam berinteraksi meningkat. Jasa yang ditawarkan dapat juga diperjual belikan sebagai sebuah penghargaan yang dapat diberikan oleh masyarakat untuk sang pemilik jasa.

Pelayanan yang ditawarkan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung pelayanan yang menyediakan aksesibilitas diruang publik,yaitu aksesibilitas ditrotoar jalan dengan penyediaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan bagi penyandang disabilitas tunanetra, dimana Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan aksesibbilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bandung khususnya penyandang disabilitas dalam penyediaan akses diruang publik. Penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan bagi penyandang disabilitas tunanetra yang dilaksanakan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai wujud memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung yang saat ini sangat membutuhkan akses umum tersebut sebagai prasarana bagi kegiatan sehari-hari.

Pelayanan penyediaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan dirotoar jalan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung kepada masyakat penyandang disabilitas tunanetra Kota Bandung menarik peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Daaerah Kota Bandung kepada penyandang disabilitas. Adapun pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dapat diukur kualitasnya dengan menggunakan 6 model ukur yang peneliti paparkan sebagai berikut :

Pertama, *Transparansi* adalah bentuk pelayanan yang bersifat terbuka, yang dimana secara keseluruhan mudah dan dapat diakses oleh semua pihak termasuk transparasi dalam penyediaan aksesibilitas penyandang kaum disabilitas.

Kedua, *Akuntabilitas* yakni pelayanan yang apat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang dimana Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam melayani penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dapat di pertanggung jawabkan bila ada hal – hal yang tidak sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku karena pemerintah Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya harus dapat mempertanggung jawabkannya.

Ketiga, *kondisional* yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip *efisiensi* dan *efektifitas.* Yang dimana bentuk pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam memenuhi penyediaan aksesibilitas harus sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas dan seimbang mana ruang publik yang harus difasilitasi dan yang tidak yang seharusnya aksesibilitas itu dibuat dengan kebutuhan penyandang disabilitas yang mayoritas terdapat ditempat tersebut.

Keempat, *Partisipatif* yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. yang dimana Pemerintah Daerah Kota Bandung sebagai pelaksana peraturan seharusnya lebih mendengarkan dan memperhatikan harapan penyandang disabilitas dalam pelayanan penyediaan aksesibilitas yang dimana sangat dibutuhkan ditempat – tempat yang mayoritas bagi penyandang disabilitas, tempat umum, gedung – gedung pemerintahan tempat olahraga, taman kota dan transportasi umum, dan mendengarkan semua dorangan serta ide dalam penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

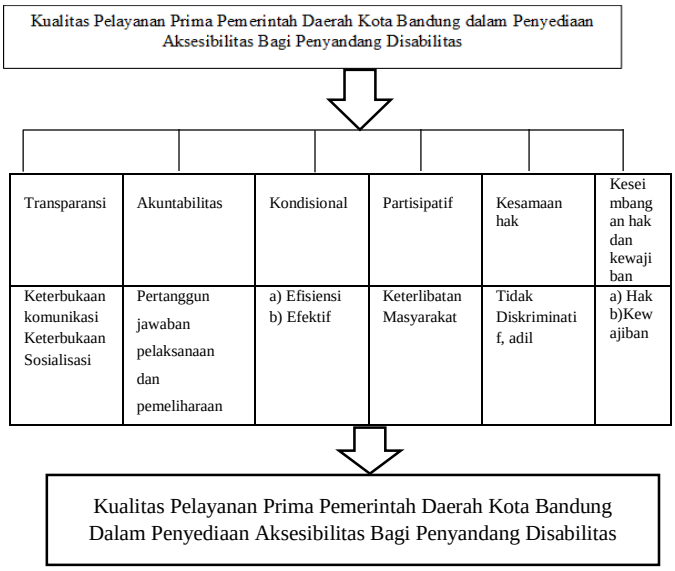
Kelima, Kesamaaan Hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun

khusnya suku, ras, agama, golongan, status soSial dan lain – lain. dalam penyediaan akses tidak boleh diskriminasi atau membedakan dalam hal masyarakat normal dengan masyarakat disabilitas harus sama dalam penyediaan akses ruang publik dalam hal fisik maupun non fisik sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dalam aturan Pemerintah Daerah Kota Bandung.

Keenam, Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu penyediaan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan. dalam penyedia dan pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan ruang publik aksesibilitas kepada penerima aksesibilitas harus seimbang dan sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh aturan yang ada.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti membuatkan definisi operasional dalam mengukur kualitas pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas maka penelliti membuat kerangka model penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1.
Model Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive.* yang terdiri aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, Masyarakat Penyandang disabilitas tunanetra dan masyarakat Bandung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

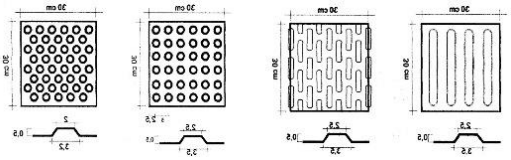
Objek Penelitian

Objek dalam penelitiaan ini adalah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas Kota Bandung yang dimana aksesibilitas yang disediakan bagi penyandang disabilitas di Kota Bandung. dalam penyediaan aksesibilitas disini difokuskan tentang penyediaan aksesibilitas diruang publik Seperti halnya akses trotoar jalan yang dimana setiap trotoar jalan yang ada dijalan

utama Kota Bandung tersediannya lajur pemandu dan lajur peringatan bagi penyandang disabilitas tunanetra yang sudah ada dalam Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandung Nomor 26 Tahun 2009 mejelaskan dalam pasal 30 tentang penyedian aksesibilitas diruang publik khususnya ditoroar jalan.

Trotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan yang memiliki fungsi berbeda lajur yang ubin bergaris sebagai pengarah jalan sedangkan ubin blok kubah sebagai peringatan bila ada belokan, menanjak, dan turun terlihat seperti gambar berikut **:**

Gambar 4.1.
Lajur pemandu dan Lajur peringatan



Aksesibilitas yang terdapat ditrotoar jalan ini adalah lajur pemandu dan lajur peringatan bagi para penyandang disabilitas tunaetra yang dimana fungsi dan kegunaanya lajur pemandu dan lajur peringatan ini memiliki kegunaan yang sangat penting karna sebagi arah pembantu penyandang disabilitas tunanetra dalam melewati jalanan, lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada di trotoar jalan mempermudah para penyandang disabilitas tunanetra dalam melakukan kegiatannya.

Aksesibilitas lajur pemandu yang ada ditrotoar jalan, dijalanan kota di Kota Bandung merupakan program pemerintah Daerah Kota Bandung dalam mewujudkan kesetaraan dan persamaan hak dalam menikmati ruang publik bagi para penyandang disabilitas tunanetra Kota Bandung, yang hak-haknya tidak diskriminasi dan adil.

Hasil yang diperoleh dari data Dinas Sosial Kota Bandung Penyandang disabilitas di Kota Bandung pada tahun 2015, sebanyak 2.305 itu dari keseluruhan penyandang disabilitas, sedangkan penyandang disabilitas tunanetra di Kota Bandung lebih banyak jumlahnya sekitar 300 orang dibanding penyandang disabilitas lainnya, penyandang disabilitas tunanetra banyak melakukan kegiatannya diluar seperti bersekolah, kuliah, bekerja. Dan melakukan aktifitas lainnya.

Jalanan di Kota Bandung yang diambil sebagai objek penelitian adalah jalanan utama kota yang fungsinya jalan umum dalam sistem jaringan jalan sekunder yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota, penghubungkan pusat pelayanan dengan persil, menghubungkan antar persil, serta menghubungkan antar pusat permukiman yang berada didalam kota yang dimana menghubungkan jalan perkantoran dan pusat pariwisata, jalanan kota ini adalah jalan Jl.R.E.Martadinata, Jl.Braga, Jl.Ir.H Juanda, Jl.Dipati Ukur, Jl.Cihampelas, yang dimana jalanan-jalanan ini hampir semua tersedia trotoar jalan dengan kualitas dan standar yang sudah baik.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat serta tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung kepada masyarakat Penyandang Disabilitas dengan memberikan Kualitas Pelayanan yang baik dengan menyediakan aksesibilitas dan mendengarkan aspirasi mereka. Maka Penyandang Disabilitas merasa terpenuhi dan terlindungi haknya.

Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas yang dimaksud adalah memberikan pelayanan dan perlindungan serta hak yang sama terhadap penyandang disabilitas dalam menyediakan sarana dan prasanana umum yang tertera dalam

Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandung Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Kesetaraan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat yang khususnya dalam Bab IV pasal 29 dan pasal 30 ayat 2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabiltas. Penulis memilih 6 dimensi kualitas pelayan yang dikemukakan oleh Sinambela yaitu Transparasi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban Kualitas Pelayanan terhadap masing - masing indikator ditetapkan dalam bentuk sebagai berikut :

Transparasi Pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung Dalam Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas

Transparasi yakni pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara Pemerintah Kota Bandung dan masyarakat melalui pelayanan menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas untuk memenuhi kebutuhannya diruang publik dan menjamin kemudahan serta memperoleh hak yang sama seperti masyarakat pada umummnya.

Transparasi dalam menyediakan aksesibilitas diruang publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung dinilai peneliti sudah cukup baik mengenai keterbukaan penyediaan aksesibilitas dan keterbukaan informasi. transparasi yang dimaksud peneliti dalam penyediaan aksesibilitas yaitu keterbukaan Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam menjalin komunikasi serta mengsosialisasikan program–program Pemerintah Kota Bandung dalam menyediakan aksesibilitas diruang publik. Khususnya ditrotoar jalan bagi penyandang disabilitas tunanetra.

Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung melaksanakan tugas yang diberikan oleh Walikota sesuai bidang tugasnya selain melaksanakan tugas teknik operasional kebinamargaan dan sumber daya air yang meliputi perencanaan, pengendalian operasional, pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan dan sumber daya air. Dinas Bina Marga dan Pengairan pun melaksanakan kewenangannya adalah Bidang Pekerjaan Umum yang meliputi jalan umum berikut bangunan pelengkapnya; jembatan, saluran *drainase* jalan dan trotoar, Infrastruktur sungai termasuk bangunan pelengkapnya; bendung, bangunan pembagi, *pump house*, situ, kolam retensi dan jalan inspeksi, dan penerangan jalan umum.

Peneliti sendiri mengfokuskan dalam penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan kota di Kota Bandung dengan tersediannya lajur pemandu dan lajur peringatan yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas tunanetra yang ada di Kota Bandung. trotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan ini sangat penting karena mempermudah penyandang disabilitas tunanetra dalam menjalankan kegiatannya seperti bekerja, sekolah dan lain-lainnya, lajur pemandu ini memiliki fungsi yakni lurus memiliki fungsi bahwa jalanan tersebut datar dan mudah dilalui sedangkan lajur peringatan bulat menandakan jalanan tidak rata atau tidak datar serta ada belokan, menanjak dan menurun dan hambatan-hambatan laiinnya, warnanya sangat mencolok yaitu warna kuning yang warna kuning mempermudah para penyandang disabilitas melihat warna karna masih sedikit jelas dan kontras.

Keterbukaan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam Menjalin Komunikasi Kepada Penyandang Disabilitas Tunanetra dalam Penyediaan Aksesibilitas Ditrotoar Jalan.

Mengenai keterbukaan komunikasi tentang penyediaan aksesibilitas yang di lakukan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam program pemerintah sudah terlihat baik dan dapat dipahami dan dimengerti oleh para penyandang disabilitas yang ada di Kota Bandung dan itu sudah tersampaikan, sesuai aspirasi mereka tetapi ada juga yang masih belum menerima dan memahami tentang penyampaian informasinya mengenai aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan.

Peneliti juga melakukan observasi langsung dengan melakukan wawancara dengan penyandang disabilitas tunanetra terkait aksesibilitas trotoar jalan ternyata masih ada penyandang disabilitas tunanetra yang belum merasakan lajur pemandu dan lajur peringatan ini sangat disayangkan. Pemerintah Daerah Kota Bandung dan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai pelaksana program harus lebih proaktif lagi dalam menginformasikan program terbarunya tentang penyediaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada disemua trotoar jalan di Kota Bandung bagi para penyandang disabilitas tunanetra.

Peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan mendatangi langsung dengan aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan dikantor Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung meminta kejelasan mengenai penyandang disabilitas yang belum mendapatkan informasi dan belum merasakan aksesibilitas ditrotoar jalan, menurut Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung membetulkan dengan belum meratanyanya aksesibilitas trotoar jalan ini karna berbenturan juga dengan aturan-aturan yang ada, sedangkan tentang penyampaian dan keterbukaan informasi sudah menjalin komunikasi yang baik sudah dilakukan sesuai dengan peraturan dan selalu mengajak langsung para penyandang disabilitas tentang bagaimana Pemerintah Daerah Kota Bandung menyediakan aksesibilitas dihampir semua diruang publik.

Mengenai sikap keterbukaan, Dinas Bina Marga dan Pengairan sudah menjalin komunikasi sebaik mungkin dengan cara melalui media sosial serta pertemuan dengan perwakilan penyandang disabilitas.

Peneliti menilai aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung mengenai tentang menjalin komunikasi dengan melibatkan para penyandang disabilitas dalam penyediaan aksesibilitas cukup memahami keinginan para penyandang disabilitas. namun peneliti melakukan observasi kembali dengan mewawancari penyandang disabilitas tunanetra secara langsung bahwa yang terjadi tenyata tidak semua para penyandang disabilitas tunanetra terlibat dalam penyediaan program aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan yang mereka merasakan belum seimbang dan terlindungi haknya.dalam hal ini peneliti melihat ada perbedaan pendapat antara aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan selaku pelaksana program dan para penyandang disabilitas tunanetra yang menurut mereka haknya belum terlindungi dan terpenuhi, karena menurut penyandnag disabilitas tunanetra dalam pembuatan program-program tentang aksesibilitas mereka tidak dilibatkan langsung.

Peneliti mengasumsikan bahwa proses keterbukaan dalam menjalin komunikasi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dengan penyandang disabilitas tunanetra dalam penyediaan aksessibilitas trotoar jalan sudah menjalin komunikasi dengan baik dan terbuka serta melibatkan para penyandang disabilitas akan tetapi tidak semua penyandang disabilitas dilibatkan dalam penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan khususnya penyandang disabilitas tunanetra.

Keterbukaan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam Mensosialisasikan Kepada Penyandang Disabilitas Tunanetra dan warga Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas Ditrotoar Jalan.

Keterbukaan sosialisasi menurut peneliti dalam hal ini yaitu keterbukaan dalam penyampaian program pemerintah kepada masyarakat, Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan aksesibilitas yang ada di ruang publik bagi penyandang disabiltas.

Pemerintah Daerah Kota Bandung harus mensosialisasikan program-programnya, dengan menjelaskan memaparkan serta memberikan pengarahan dengan cara menjelaskan secara terinci. Fungsi dan tujuannya dari program tersebut.

Maka dari dalam pelayanan penyediaan aksesibilitas trotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan diperlukannya sosialisasi yang baik kepada seluruh masyarakat pada umumnya bukan kepada para penyandang disabilitas saja. agar masyarakat umum tidak menyalah artikan fungsi dan kegunaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada di trotoar jalan di Kota Bandung.

Peneliti menilai setelah melakukan wawancara secara langsung kepada aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, bahwa Dinas Bina Marga yang membenarkan bahwa belum optimal dalam mensosialisasikan program–programnya dengan baik kepada masyarakat pada umumnya tentang aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan bagi penyandang disabilitas tunanetra yang ada di Kota Bandung khususnya dijalan kota yaitu. Jl.R.E.Martadinata, Jl.Braga, Jl.Ir.H Juanda, Jl.Dipati Ukur, Jl.Cihampelas.

Peneliti juga melakukan observasi langsung dengan melihat masyarakat Bandung mengfungsikan trotoar itu yang tidak sesuai dengan fungsi dan kegunaannya terlihat masyarakat juga kurang peduli terhadap fasilitas publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung, banyak fasilitas publik di Kota Bandung yang tidak dipergunakan semestinya. Ini menjadi perhatian khusus bagi Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam bertindak tegas serta harus memberikan sosialisasi yang baik tentang fasilitas publik khususnya aksesibilitas ditrotoar jalan yang tersedia di ruang publik dengan cara membuat *video education*, spanduk, plang tentang kegunaan fasilitas yang ada karena ini belum tersedia dan belum dilakukan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Peneliti melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan Dinas Aparatur yaitu Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung mengatakan bahwa memang dibenarkan dalam sosialisali pengenalan terhadap program aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada ditrotoar jalan di Kota Bandung yang disediakan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung belum sepenuhnya tersosialisasikan dengan baik kepada seluruh warga Bandung.

Setelah peneliti melakukan wawancara dan observasi kelapangan peneliti menilai bahwa proses keterbukaan dalam sosialisai penyediaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada ditrotoar jalan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung dan Dinas Bina Marga dan Pengairan sebagai pelaksana masih belum terlihat baik dan optimal.

Akuntabilitas Pemerintah Daerah Kota Bandung Dalam Penyediaan Aksesibbilitas Bagi Penyandang Disabilitas

Akuntabilitas biasanya berhubungan dengan peraturan, peraturan dibuat sebagai upaya untuk membatasi kewenangan seorang aparatur dalam menjalankan pekerjaannya, aparatur akan dikatakan bertanggung jawab

apabila dalam menjalankan pekerjaannya selalu mengikuti prosedur dan mampu mengerjakan apa yang diperintahkannya, dan aparatur yang mempunyai akuntabilitas yang tinggi jika berbuat suatu kesalahan akan dengan mudah mempertanggung jawabkannya kesalahannya dan menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan dan berlaku.

Pertanggung Jawaban Dinas Bina Marga Dan Pengairan Kota Bandung Dalam Pelaksanaan Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra.

Perencanaan merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan sebagai aparatur pelaksana, perencanaan merupakan ide awal untuk menyelenggarakan pelayanan, dalam perencanaan haruslah dipertanggung jawabkan dalam penerapannya, akan tetapi peneliti melihat penerapan pelayanan dalam penyediaan aksesibilitas trotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan sudah terlihat baik dan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandung. Sebelum menyelenggarakan pelaksanaan penyediaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan di jalanan kota di Kota Bandung Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dipastikan memikirkan segala hal terkait penyediaan aksesibilitas termasuk kualitas, haruslah bagus dan dan sesuai dengan strandar kebutuhan para penyandang disabilitas tunanetra dalam lajur pemandu tersebut, sehingga masyarakat penyandang disabilitas tunanetra merasa kebutuhannya terpenuhi dengan baik.

Dalam observasi dilapangan peneliti mewawancarai aparatur Dinas Bina Marga tentang hal tersebut yang dimana permasalahan diatas itu dalam audit ulang karna semua trotoar jalan di Kota Bandung harus dan wajib ada akesibilitasnya bagi para penyandang disabilitas baik penyandang disabilitas tunanetra maupun penyandang disabilitas kursi roda, hal ini peneliti melihat bahwa sikap Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam perencanaan penyediaan aksesibilitas trotoar jalan dengan lajur pemandu yang sesuai dengan peraturan dan standar peneliti melihat sudah bertanggung jawab sesuai dengan tugas yang diembannya dalam menyediakan akses diruang publik, khususnya lajur pemandu ditrotoar jalan kota di Kota Bandung.

Kualitas kerja aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan juga sudah terlihat baik dalam menjalankan tugasnya dan bertanggung jawab. Dari hasil observasi beberapa kali di kantor Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. peneliti juga melihat kinerja para aparatur yang sigap dan selalu ada di kantor dan selalu siap sedia memantau langsung kelapangan dalam menjalankan tugas-tugasnya, seperti halnya di bagian perencanaan yang selalu menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan dan selalu merencanakan proyek - proyeknya dengan matang dan sungguh-sungguh. Selain dikantor di bagian unit perencanaan teknis dinas atau UPTD juga sama terlihat baik dan sigap dalam mengemban wewenang yang di tugaskannya.

Peneliti mengasumsikan bahwa pertanggung jawaban mengenai proses penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai pelaksana program bisa dikatakan sudah memenuhi standar dan Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandung.

Pertanggung Jawaban Dinas Bina Marga Dan Pengairan Kota Bandung Dalam Pemeliharaan Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas.

Pertanggung jawaban dalam pemeliharaan akses publik yang ada di Kota Bandung khususnya pemeliharaan trotoar jalan dan lajur pemandu sudah dilaksanakan

sesuai dengan aturan, dan dilaksanakan oleh UPTD yang masing-masing mempunyai tugasnya perwilayah yang bekewajiban memelihara dan memantau langsung pelaksanaan kegiatan pembuatan akse-akses umum ini seperti halnya pemeliharaaan jalan, saluran air, trotoar beserata unit-unitnya dalam pelaksanaan pemeliharaan ini yang sudah disediakan.

Peneliti dalam hal ini melakukan observasi dan wawancara secara langsung kepada Aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam pelaksanaan pemelihraan sudah terlihat baik dan bertanggung jawab sesuai dengn tugasnya masing – masing.

Kondisional Dalam Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung.

Kondisional merupakan kondisi dari pelayanan yaitu antara pemberi layanan kepada penerima layanan yang seharusnya sesuai dan saling menguntungkan satu sama lain, bukan merugikan salah satunya. Adapun pengertian kondisional disini adalah merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi kepada penerima pelayanan dalam menyediakan aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas yang ada di Kota Bandung yang dimana tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas agar kualitas pelayanan dalam penyediaan aksesibilitas di Kota Bandung semakin baik dan sesuai dengan peraturan.

Efisiensi Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Efisien dalam penyediaan aksesibilitas yaitu kemampuan yang melakukan suatu kegiatan untuk memberikan hasil yang memuaskan, berdaya guna serta tepat guna.

Peneliti melakukan observasi langsung dan wawancara mengenai efesiensi kualitas pelayanan penyediaan akseibilitas bagi penyandang disabilitas tunanetra tentang lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada di trotoar jalan kota di Kota Bandung dalam hal ini terdapat anggapan yang bervariatif, ada yang menganggap bahwa lajur pemandu dan lajur peringatan ini sudah disediakan dan dirasakan oleh kalangan penyandang tunanetra, namun ada juga yang mengatakan bahwa penyediaan aksesibilitas lajur pemandu yang ada ditrotoar jalan penyandang disabilitas tunanetra belum merasakan aksesibilitas ini, dan ada juga yang menyebutkan sudah merasakan tapi banyak hambatannya terdapatnya pohon,tiang lampu, tiang rambu, halte, trotoar yang sempit lajur pemandu yang terlalu menghimpit ke tembok, anggapan masyarakat penyandang disabilitas tunanetra ini berbeda–beda mengingat kondisi dan tempat yang tidak sesuai dengan banyaknya penyandang tunanetra yang melewati jalanan tersebut, karena jalanan – jalanan yang trotoarnya sudah tersedia aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ini tidak semua penyandang disabilitas tunanetra melaluinya karena tidak ada kepentingan untuk melalui jalan-jalan seperti jalan kota yaitu Jl.R.E.Martadinata, Jl.Braga, Jl.Ir.H Juanda, Jl.Dipati Ukur, Jl.Cihampelas, tetapi banyak penyandang disabilitas tunanetra yang melewati jalan yang dimana jalan ini belum tersedianya lajur pemandu yang sesuai ada yang sudah tersedia tapi banyak kendala dan hambatan seperti rusak berlubang dan lain-lain, seperti halnya jalan Jl.setiabudi, Jl.sukajadi, Jl.gardujati, Jl.astana anyar, Jl.Kiara Condong, Jl.pajajaran.

Apabila dibandingkan dengan jalan kota jalanan provinsi ini banyak penyandang disabilitas yang melewatinya contohnya jalan pajajaran, jalan pajajaran ini banyak dilalui oleh penyandang disabilitas tunanetra yang dimana mereka melakukan aktiftasnya melewati jalanan ini karena dijalanan ini terdapat yayasan penyandang tunanetra yang

menampung tunanetra dalam melakukan kegiatannya. penyandang tunanetra diyayasan ini dibagi menjadi dua katagori yang pertama katagori formal, katagori formal. Jumlah tunanetra dibagian normal 75 orang, sedangkan dalam katagori kedua yaitu non formal jumlahnya 100 orang, yayasan tunanetra ini adalah yayasan paling tua di Kota Bandung dengan jumlah keseluruhan penyandang disabilitas yang ada yaitu 175

Peneliti melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam hal menyediakan aksesiblitas lajur pemandu dan lajur peringatan di jalan pajajaran ini tidak memiliki kewenangan karena jalanan ini fungsinya adalah jalanan provinsi yang dimana kewenangannya dalam penyediaan aksesibilitas yaitu Dinas Bina Marga dan Pengairan Provinsi Jawa Barat selaku penanggung jawab dalam pelaksanaannya pendestrian jalanan ini.

Aksesibilitas lajur pemandu ini juga belum semuanya terealisasikan pelaksanaannya di jalanan kota yang ada di Kota Bandung, dalam hal ini ada beberapa trotoar-trotoar jalan kota di Kota Bandung yang belum terealisasikan atau dalam tahap pelaksanaan atau *revitalisasi* pengerjaan dan bongkar ulang karena menyesuaikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandung dikhususkan tentang sarana dan prasarana umum dengan tersedianya trotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan, yang terdapat Jl.R.E.Martadinata, Jl.Braga, Jl.Ir.H Juanda, Jl.Dipati Ukur, Jl.Cihampelas tahap pengerjaannya jalanan ini merupakan jalanan utama Kota Bandung Jalanan-jalanan ini jarang sekali dilalui oleh para penyandang disabilitas karena para penyandang disabilitas tidak terlalu berkepentingan melewati jalanan ini, maka peneliti melihat dalam kondisional penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan belum efisien.

Efektifitas Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung

Dalam hal pelayanan efektivitas sangat erat kaitannya dengan manfaat suatu produk apakah produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari seorang pelanggan ataupun tidak, atau jika produk tersebut merupakan jasa, apakah produk tersebut dapat sesuai dengan tujuannya atau tidak, dan apakah dapat tepat pada waktunya apakah tidak.

Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam menyediakan aksesibilitas di trotoar jalan dengan menargetkan semua trotoar jalan di Kota Bandung bahwa trotoar jalan harus bisa dilalui oleh seluruh masyarakat baik itu masyarakat normal maupun penyandang disabilitas dengan tingkat kenyamanan dan keindahan serta tersedianya aksesibilitas lajur pemandu bagi penyandang disabilitas tunanetra.

Efektifitas dalam penyediaan aksesibilitas disini peneliti melihat efektif yang dimaksud adalah efektif dalam pemakai penyediaan yang dimana masih belum terlihat efektif dalam penggunaan dan penempatannya karena terlihat aksesibilitas yang disediakan di Kota Bandung khususnya lajur pemandu dan lajur peringatan yang tersedia di trotoar jalan kota belum sesuai dengan tempat dan kegunaannya serta belum kena sasaran, Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam menyediakan aksesibilitas di trotoar jalan dengan menargetkan semua trotoar jalan di Kota Bandung bahwa trotoar jalan harus bisa dilalui oleh seluruh masyarakat baik itu masyarakat normal maupun penyandang disabilitas dengan tingkat kenyamanan dan keindahan.

Tetapi pada kenyataannya setelah peneliti melakukan observasi kelapangan dengan melihat langsung bahwa aksesibilitas itu tidak kena terhadap sasaran atau para penyandang disabilitas tunanetra ini dinilai tidak efektif karena dari hasil wawancara

peneliti dengan aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung mengatakan hal ini berbenturan dengan Peraturan yang ada dimana peraturan itu bukan kewenangan dari Pemerintah Daerah Kota Bandung tetapi kewenangan itu adalah kewenangan Pemerintah Provinsi.

Partisipatif Penyandang Disabilitas Tunanetra dan warga Bandung Dalam Ketersediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan

Partispatif dapat juga dikatakan sebagai pelayanan yang mampu untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk ikut berperan dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Partisipatif dari masyarakat dapat berupa aspirasi, kritik, harapan, dan saran untuk membangun pelayanan untuk lebih baik lagi.

Partisipatif masyarakat dalam meyediakan aksesibilitas di Kota Bandung dengan pembuatan lajur pemandu ditrotoar bagi penyandang disabilitas tunanetra yang diselenggarakan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. masih belum menarik minat masyarakat agar mau berperan aktif dalam meningkatkan penyediaan aksesibilitas di Kota Bandung.

Mengingat keterlibatan masyarakat dalam pelayanan sangatlah penting, maka banyak penyedia layanan yang mampu memberikan inovasi supaya masyarakat dapat ikut serta dalam membangun pelayanan.

Setelah melakukan observasi dan wawancara secara langsung Keterlibatan masyarakat dalam membangun pelayanan penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dinilai peneliti masih mengalami kendala, karena kurangnya sosialisasi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai pelaksana dalam pengenalan program-programnya tentang akses diruang publik khusunya pengenalan penyediaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan bagi penyandang disabilitas tunanetra yang ada di trotoar jalan yang terjadi dari dampaknya adalah kegunaan dan fungsi lajur pemandu yang ada ditrotoar jalan ini disalah fungsikan keguanaannya oleh masyarakat Kota Bandung karena peneliti melakukan obsservasi langsung dengan melihat masyarakat/warga Kota Bandung menyalahgunakan fungsi trotoar dengan dengan menggunakan hal lain yaitu bermain *skateboard* ditrotoar jalan.

Peneliti menilai dalam hal ini sosialisai Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung harus lebih aktif dalam menjalin komunikasi dengan seluruh masyarakat Kota Bandung, bukan penyandang disabilitas saja yang dilibatkan tetapi seluruh masyarakat Kota Bandung ikut dilibatkan dalam penyediaan aksesibilitas diruang publik khususnya ditrotoar jalan. Masalah kedua terdapat di masyarakatnya yang kurang peduli terhadap ruang publik serta kurang pedulinya masyarakat terhadap penyediaan aksesibilitas karna masyarakat sedikit kurang *care* kepada penyandang disabilitas khususnya para penyandag disabilitas tunanetra.

Peneliti menilai bahwa partisipasi warga Bandung dalam mendukung dan peduli terhadap penyediaan aksesibilitas diruang publik khususnya aksesibilitas ditrotoar jalan diseluruh jalan umum di Kota Bandung yang diselenggarakan pelaksanaanya oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung masih terlihat kurang dan peneliti melihat Dinas Bina Marga dan Pengairan juga kurang optimal dalam mengajak dan menghimbau warga Bandung dalam mendukung program-program Pemerintah.

Kesamaan Hak Dalam Ketersediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung

Kesamaan hak merupakan menempatkan seseorang sama kedudukannya dengan orang lain tanpa membeda-bedakan suku, ras, agama, dan budaya, kesamaan hak dapat juga disebut sebagai kesetaraan antara setiap orang tanpa ada yang merasa dirinya lebih penting dari yang lainnya.

Kesamaan hak dalam pelayanan meliputi kesamaan perlakuan yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada para pelanggan atau masyarakat, tanpa membeda-bedakan pelayanan yang diberikan. Seperti yang telah peneliti paparkan diatas mengenai penyediaan aksesibilitas trotoar jalan dengan lajur pemandu bagi para penyandang disabilitas tunanetra Kota Bandung, peneliti merasa kesamaan hak pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung serta Dinas Bina Marga dan Pengairan sebagai pelaksananya sudah cukup optimal memperlakukan dan memberikan pelayanan penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan dengan lajur pemandu kepada para penyandang disabilitas tunanetra hal yang membuat para penyandang disabilitas sudah diperlakukan sama dalam penyediaan aksesesibilitas yang ada diruang publik yaitu ditrotoar jalan disetiap ruas dijalan utama kota di Kota Bandung.

Selain kesamaan hak dalam menerima aksesibilitas juga kesamaan hak dalam pelayanan juga tidak luput dari pembahasan peneliti, Pemerintah Daerah Kota Bandung serta jajaran Dinas Bina Marga dan Pengairan sudah optimal memperklakukan penyandang disabilitas secara sama dengan masyarakat pada umumnya. Pemerintah Daerah Kota Bandung serta jajaran Dinas Aparatur pelaksananaya dalam menyediakan fasilitas umum harus menyediakan juga aksesibilitas agar para penyandang disabilitas tidak cemburu sosial..

Peneliti menilai bahwa pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dan Dinas Bina Marga dan Pengairan selaku apartur pelaksana program penyediaan aksesibilitas dtrotoar jalan, peneliti melihat sudah memberikan pelayanan yang adil kepada warganya yang memiliki keterbatasan fisik dalam penglihatan yaitu para penyandang disabilitas tunanetra yang dimana kesamaan haknya sudah terpenuhi meski pun dalam tahapan-tahapan pelaksanaannya.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas

Dalam melaksanakan pelayanan publik, antara hak dan kewajiban harus ditempatkan secara setara, karena antara hak dan kewajiban tidak bisa salah satunya dinomor duakan, keseimbangan pemberian hak kepada warga, juga harus diseimbangkan oleh kewajiban penyedia layanan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warganya. Jika hal tersebut salah satunya tidak ditempatkan pada kedudukan yang setara, maka pelayanan tidak akan mampu berjalan baik dan akan merugikan salah satu pihak, baik itu penyedia layanan maupun warga yang dilayani.

Keseimbangan pemberian hak dan kewajiban Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam menyediakan aksesibilitas ditrotoar jalan menurut peneliti dalam kewajibannya sudah cukup baik, dalam menyediakan lajur pemandu yang sesuai dengan standar dan peraturan serta menyediakan hampir diseluruh jalanan kota di Kota Bandung. tetapi dalam mensosialisasikannya kurang karena peneliti masih mendapati masyarakat yang kurang mengenal mengenai aksesibilitas ditrotoar jalan

Hak Pelayanan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra

Mendapatkan pelayanan penyediaan akses publik merupakan suatu hak dari warga

masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari para penyedia layanan, sebagai penyedia layanan sudah menjadi tugasnya untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada seluruh warga masyarakat khususnya apalagi jika sebuah layanan berbasis pelayanan publik *(Governmnet)*, pelayanan yang berkualitas tentu sangatlah diperlukan guna menunjang kebutuhan masyarakat luas karena menyangkut kepentingan-kepentingan masyarakat luas dalam menyelesaikan berbagai urusannya dalam bernegara dan bermasyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, ternyata mengenai pemberian dan mendapatkan hak anatara masyarakat dan penyedia layanan dapat dikatakan berjalan seimbang, antara penyedia layanan dan pelanggan mendapatkan hak - haknya dalam pelayanan meski masih ada kekurangan, para penyandang disabilitas mendapatkan hak dengan terfasilitasinya kebutuhan mereka di ruang publik dengan tersediannya lajur pemandu bagi penyandang disabilitas tunanetra, dan juga sudah mendapatkan hak dalam menyampaikan aspirasi yang sesuai dengan kebutuhan para penyandang disabilitas. Yang diman ide-ide mereka tersampaikan dalam keinginan haknya merasakan akses publik, dengan tersediannya aksesibilitas lajur pemandu ditrotoar jalan.

Kewajiban Pelayanan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, selain hak-hak dalam pelayanan, juga terdapat yang namanya kewajiban dalam pelayanan, kewajiban merupakan hal yang harus dikerjakan oleh seseorang dan tidak boleh tidak dikerjakan, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kewajiban memberikan pelayanan yang baik memang sangat penting dan harus. kewajiban bukan hanya saja harus dimiliki oleh penyedia layanan, tetapi masyarakat yang menggunakan pelayanan juga mempunyai kewajiban-kewajibannya sendiri.

Kewajiban Dinas Bina Marga dan Pengairan sebagai pelaksana program berkewajiban memberikan penyediaan aksesibilitas yang ada di ruang publik di Kota Bandung, serta menyediakannya sesuai dengan standar yang telah disediakan dan sesuai dengan peraturan tentang standar aksesibiltas yang ada di ruang publik, serta mendengarkan aspirasi dan masukan-masukan tetang ide pelaksanaan program. baik dari masyarakat maupun para penyandang disabilitas itu sendiri.

Peneliti melihat jika ditinjau dari penyediaan aksesibilitas lajur pemandu yang telah ada selama ini, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sudah memenuhi kewajibannya dengan menyediakan aksesibilitas yang ada disetiap trotoar jalan di Kota Bandung.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan peneliti dalam hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung serta Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai pelaksana, dalam penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan dengan lajur pemadu dan lajur peringatan bagi penyandang disabilitas tunanetra yaitu sebagai berikut

1. Transparansi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung Beserta aparatur terkait yaitu Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam hal keterbukaan menjalin komunikasi dengan para penyandang disabilitas sudah terlihat baik terbuka dan

memberikan ruang bagi mereka untuk menyampaikan ide-idenya dalam program aksesibilitas, sedangkan dalam mensosialisasikannya menurut peneliti masih kurang terbuka dalam memperkenalkan program Pemerintah Kota Bandung yang akan dilaksanakan kepada masyarakat Bandung dalam hal apa kegunaan serta fungsi aksesibilitas lajur pemandu tersebut.

2. Akuntabilitas pelayanan yang dimiliki oleh aparatur Dinas Bina Marga dan Perairan Kota Bandung sebagai pelaksana juga terlihat sudah terlihat optimal dan bertanggung jawab baik dalam pelaksanaan dan pemeliharaannya akan lebih baik di tingkatkan lagi dan dioptimalkan semaksimal mungkin agar terwujudnya aksesibilitas trotoar dengan lajur pemandu dan lajur pringatan yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabiltas tunanetra,
3. Kondisional penyediaan aksesibilitas di Kota Bandung masih mengalami kesenjangan karna minimnya lahan padahal Dinas Bina Marga dan Pengairan selaku pelaksana sudah mengkondisikan dan mengoptimalkan ruang yang ada untuk penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Serta kurang efisien dan efektif dalam penempatan penyediaannya aksesibilitas ditrotoar.
4. Partisipatif keterlibatan masyarakat dalam menyediakan aksesibilitas masih sangat kurang, karena kurang pedulinya masyarakat Kota Bandung terhadap para penyandang disabilitas dan kurang sosialisasi terhadap pengetahuan fungsi dan kegunaannya.
5. Kesamaan hak yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung serta jajaran aparatur Dinas pelaksana dalam penyelengaraan pelayanan penyediaan aksesibilitas kepada penyandang disabilitas Kota Bandung menurut peneliti berjalan lumayan baik, tidak ada tindakan diskriminatif oleh aparatur kepada penyandang disabilitas diperlakukan dengan cukup adil.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan penyediaan akseibilitas bagi para penyandang disabilitas di Kota Bandung. sudah dapat berjalan sesuai dengan keinginan karena para penyandang disabilitas dapat merasakan penyediaan aksesibilitas bagi mereka di ruang publik di Kota Bandung. dan aparatur pelaksna Dinas Bina Marga dan Pengairan sudah bertanggung jawab sepenuhnya dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pemerintah Daerah Kota Bandung sebagai pembuat Peraturan serta Dinas Bina Marga dan Pengairan sebagai pelaksana peraturan harus lebih optimal lagi dalam mensosialisasikan lagi program – program tentang aksesibel kepada masyarakat pada umummnya
2. Penyediaan aksesibiltas harus mampu dipertanggung jawabkan, dalam pembuatannya serta perawatan aksesibel tersebut dan juga harus bersikap tegas terhadap masyarakat yang menyalah gunakan aksesibilitas karna itu termasuk sarana dan prasarana umum yang harus dijaga dan dirawat.

3. Pemerintah Daerah Kota Bandung serta Dinas Bina Marga dan Pengairan sebagai pembuat dan pelaksana aturan harus lebih efektif dan efisien lagi dalam menyediakan aksesibilitas.
4. Selain penyandang disabilitas ikut serta dalam pertisipatif program – program Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyampaian aspirasinya terhadap aksesibilitas, Pemerintah pun harus mengikut sertakan masyarakat normal pada umumnya agar program penyediaan aksesibilitas mendapat dukungan dari semua kalangan agar tidak disalah gunakan fungsinya.
5. Pemerintah Daerah Kota Bandung serta Aparatur terkait harus lebih mampu memahami dan mengerti kebutuhan. para penyandang disabilitas dalam menyediakan aksesnya dan tidak diskriminatif yang tetap dipertahankan dan mampu mendengarkan kritikan, saran serta keluhan mereka.
6. Antara hak dan kewajiban yang sudah berjalan baik, Pemerintah Daerah Kota Bandung serta aparatur pelaksana harus lebih meningkatkan dan lebih sadar dengan hak dan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan penyediaan aksesibilitas. Dan lebih ditingkatkan lagi agar akses publik di Kota Bandung menjadi lebih sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Alma, Buchari. 2006, Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa, Bandung : CV. Alfabeta.

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan.* Malang : Bayumedia Publishing.

Berry dan Pasaruman. 2003. Jurnal *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan "* vol.21 24-30 (Januari 2003).

Fitzsimmons, James and Mona J. Fitzsimmons. 2004. *Service Management*

Gerson, R.F.2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan yang Bermutu, alih bahasa Hesti Wirdaningsih. Jakarta :PPM

Gasperz, Vincent.1997. *Manajemen kualitas penerapan konsep kualitas dalam manajemen bisnis total.* Gramedia pustaka. Huriyati,

Mahsun,Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik,* Penerbit BPFE,Yogyakarta.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.* Bandung :Alumni.

Operations, *Strategy and Information Technology*. New York : Mc Graw Hill.

Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithml. 1985. *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50.

Kotler Philip, Alih Bahasa, Hendra Teguh, 2002.*Manajemen Pemasaran,Edisi Milenium I,* Jakarta : PT. Prenhalindo.

Labolo. Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pembangunannya.* Jakarta : Rajawali Press

Ratih. 2005. *Service Marketing.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Suyanto, bagong. 2005. *Metode Pnelitian Social : Berbagai Alternatif Pendekatan.* Jakarta : Prenada Media.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung:Alfabeta.

Soehartono, irwan. 2008. *Metode Penelitian Sosial. Bandung :* PT Remaja Rosdakarya.

Syafei.Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung* : Penerbit Refika Aditama.

Sever, Hak etc. 2000. *Service Management and Operations, Second Editions. Prentice Hall International, Inc.*

Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Jakarta : Golden Teravon Press.

Tjiptono, Fandy. 2005. *PRINSIP – PRINSIP TOTAL QUALITY SERVICE.* Yogyakarta : Penerbit Andi.

Zeithaml, V.A., Pasaruman, and L.L. Berry. 1990. *Delivering Service : Quality Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York : *The Free Press.*

B. Dokumen – Dokumen

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor : 26 Tahun 2009 Tentang Kesetaraan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat.

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

C. Rujukan Elektronik

Detik,2015melalui http://news.detik.com/jawabarat/2766187/tunanetra-di-bandung-desak-ridwan-kamil-jalankan-perda-disabilitas

jurnalasia,2016Melalui http://www.jurnalasia.com/bisnis/properti/revitalisasi-trotoar-di-bandung-selesai-akhir-2016/

Rustanto,B.2013. Melalui http://bambang-rustanto.blogspot.co.id/2013/08/konsep-disabilitas.html

https://id.wikipedia.org/wiki/Difabel

D. Penelitian Terdahulu

Rohaiya. Putri. 2015. Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandung Tahun 2009 Tentang Kesetaraan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat. Universitas Komputer Indonesia.