



Dimensi Pelayanan Publik : Potret Ironi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Kantor Camat Sape Kabupaten Bima

Taufik irfadat¹, nurlaila²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Mbojo Bima

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima 08 November 2020

Disetujui 09 Januari 2021

Dipublikasikan 19 Maret 2021

Keyword:

Pelayanan Publik,
Fasilitas,
Disabilitas,

Abstrak

Keterbatasan disabilitas menjadi atensi khusus bagi penyelenggara pelayanan dalam menyediakan akses sebagai bagian dari kesamaan hak dalam mendapatkan pelayanan barang, jasa, maupun administratif. Undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas pasal 5 ayat 1 huruf n mengatakan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak pelayanan publik, kemudian pasal 19 huruf a dan b bahwa hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas meliputi hak: (a) memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat, tanpa diskriminasi; dan (b) pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan, fasilitas yang mudah diakses ditempat layanan publik tanpa tambahan biaya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan elaborasi tentang bentuk pelayanan yang diberikan untuk penyandang disabilitas di kantor camat sape; dan untuk mengetahui langkah strategis peningkatan kapasitas penyelenggara layanan publik bagi penyandang disabilitas di kantor camat sape; serta untuk mengetahui fasilitas sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas pada kantor camat sape. Adapun jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dan metode penentuan key informan yaitu snowball. Adapun hasil penelitian yaitu *kesatu*, pegawai mengalami kesulitan dalam memberikan layanan kepada disabilitas, yaitu: pola komunikasi; *kedua*, masih kurang nampak nilai-nilai bersifat empati dari pegawai; *ketiga*, Pegawai berkompeten sesuai dengan kebutuhan yang dapat melayani masyarakat dengan baik, memahami masyarakat terutama disabilitas; *keempat*, adanya fasilitas yang tidak mendukung aktivitas disabilitas selama berada di kantor camat sape; *kelima*, tidak ada alur pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas; keenam, tidak ada alur pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas; ketujuh, pemerintah kecamatan sape telah berupaya menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian dan kompetensinya; *kedelapan*, tidak ada system pelayanan yang didesain untuk penyandang disabilitas

Dimensions of Public Services: Portrait of the Irony Facilities for Persons with Disabilities at the Sape Sub-District Office Bima Regency

Keywords:
public services,
facilities,
disabilities,

Abstract

The limitations of disabilities are of particular concern to service providers in providing access as part of equal rights in obtaining goods, services, and administrative services. Law number 8 of 2016 concerning persons with disabilities article 5 paragraph 1 letter n states that persons with disabilities have the right to public services, then articles 19 letters a and b state that the right to public services for persons with disabilities includes the right: (a) to obtain adequate accommodation in public services in an optimal, fair, dignified manner, without discrimination; and (b) assistance, translation and provision of easily accessible facilities in public service places without additional costs. The purpose of this study is to elaborate on the form of services provided to persons with disabilities in the Sape sub-district office; and to identify strategic steps to increase the capacity of public service providers for persons with disabilities in the Sape sub-district office; as well as to know the facilities and infrastructure for persons with disabilities at the Sape sub-district office. The type of this research is descriptive qualitative and the method of determining the key informant is snowball. As for the results of the research, first, employees experience difficulties in providing services to disabilities, namely: communication patterns; second, there are still lack of empathy values from employees; third, competent employees according to needs who can serve the community well, understand the community, especially with disabilities; fourth, there are facilities that do not support disability activities while in the Sape sub-district office; fifth, there is no special service flow for persons with disabilities; sixth, there is no special service flow for persons with disabilities; seventh, the Sape sub-district government has made efforts to place employees according to their expertise and competence; eighth, there is no service system designed for persons with disabilities

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

✉ Alamat korespondensi:

¹ taufikirfadat@gmail.com,

² lailaamin975@gmail.com

Pendahuluan

Dinamika kebijakan publik menjadi potret yang mewarnai perjalanan pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara kepada seluruh elemen masyarakat, pelayanan prima menjadi amunisi yang perlu diorbitkan sebagai garda terdepan yang langsung berinteraksi antara pemerintah sebagai penyelenggara dengan masyarakat sebagai penerima atau pemanfaat pelayanan sebagai representatif eksistensi negara terhadap rakyat. Fenomena Penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor camat sape kurang ramah terhadap penyandang disabilitas, potret tersebut sebenarnya sangat memilukan bagi penyelenggara atau *provider* untuk mengimplementasi amanat undang-undang tentang pelayanan publik dan undang-undang tentang disabilitas.

Fenomena Pelayanan publik di kantor camat sape kurang memberikan *space* dalam bentuk fasilitas bagi masyarakat berkebutuhan khusus salah satunya yaitu bentuk pelayanan yang seragam dengan masyarakat umum sehingga tidak berorientasi pada kondisi fisik disabilitas kemudian fasilitas berupa jalur dan tangga, pola komunikasi, toilet dan lain sebagainya yang tidak memadai bagi disabilitas, karena segala jenis fasilitas yang disediakan tersebut diperuntukkan untuk masyarakat yang normal, ihwal tersebut kontradiktif dengan kondisi yang dialami oleh sebagian masyarakat yang berkebutuhan khusus. Realita tersebut perlu dievaluasi sebagai konfigurasi konkret bahwa esensi pelayanan yang sesungguhnya yaitu egaliter untuk seluruh elemen masyarakat hal tersebut berdasarkan observasi peneliti.

Peneliti menilai bahwa masih rendahnya tata kelola *provider* dalam mengarsitektur pelayanan menambah panjang daftar buramnya potret pelayanan birokrasi, *red tape* selalu menyisahkan setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Orientasi pelayanan publik pada Kantor Camat Sape perlu direvitalisasi agar marwah dan esensi pelayanan yang sesungguhnya dapat di reinkarnasi sebagai siklus pelayanan yang berkualitas dan produktif serta ramah terhadap penyandang disabilitas. Diperlukan strategi yang jitu untuk membuldoser rigidnya pemimpin dalam mentransformasi bentuk dan fasilitas pelayanan agar lebih dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang berkebutuhan khusus.

Interdependensi masyarakat terhadap pemerintah sebagai *provider* seharusnya menjadi *oportunity* yang sangat sensual, *prorblem complexity* yang dihadapi oleh pemerintah kecamatan sape telah bercokok sejak lama, pemerintah kabupaten bima harus menghadirkan regulasi berupa perda yang memperkuat eksistensi masyarakat sebagai *costumer service* terutama disabilitas. *Space* bagi disabilitas menjadi atensi khusus oleh administrator sebagai kriterium untuk memberikan pelayanan yang prima agar semua masyarakat mendapatkan hak dan kewajiban yang sama sebagaimana yang telah diamanatkan oleh paraturan perundang-undangan.

Fenomenologi tentang fasilitas dan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah kantor camat sape tersebut menjadi ironi yang memilukan bagi disabilitas dan seharusnya memalukan bagi *provider* yang *field* untuk mengaktualisasikan kesamaan hak dan kewajiban dalam pelayanan. Masyarakat sudah sadar bahwa *provider* tidak becus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Seharusnya birokrasi dialogis terhadap masyarakat secara komprehensif bahwa terdapat *patology* dalam tubuh birokrasi yang sangat akut, sehingga telah mengkontaminasi sejak lama

dan sangat mengkhawatirkan apabila tidak mendapatkan penanganan yang akurat dan kredibel

Menelisik fenomena tersebut maka muncul Pertanyaan, apakah *provider* sadar dan paham terhadap bentuk pelayanan yang berkualitas? peneliti meyakini bahwa *provider* menyadari hal tersebut tetapi tidak kredibilitas untuk mengaktualisasikan secara komprehensif disebabkan kurangnya kompetensi dan kecakapan sumber daya manusia atau birokrat dalam mengimplementasi kebijakan pelayanan yang berkualitas, pendidikan dan pelatihan bagi birokrat untuk meningkatkan kapabilitas dalam mengindoktrinasi pemahaman tentang pelayanan menjadi sesuatu yang krusial dan *urgent* sebagai amunisi yang siap untuk di orbitkan dalam penyelenggaraan pelayanan, salah satunya dengan menginterpretasikan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak dan kewajiban dalam pelayanan publik sebagaimana yang telah diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Terdapat 6.008.661 penyandang disabilitas itu merupakan 2,5% dari jumlah penduduk Indonesia, yang terdiri dari disabilitas netra 178.000, disabilitas rungu 472.855, disabilitas wicara 164.690, disabilitas grahita 402.817, disabilitas tubuh 616.387, disabilitas sulit mengurus diri, dkk 170.120, disabilitas ganda 2.401.592. (Data.go.id, 2018)

Menurut Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 BAB I Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep pelayanan dikenal dua jenis pelaku pelayanan yaitu penyedia layanan dan penerima layanan, penyedia layanan atau *service provider* (barata, 2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*costumer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Jumlah penduduk kabupaten bima tahun 2016 sebanyak 463.419 jiwa terdapat **penyandang cacat atau disabilitas** sebanyak 3.475 jiwa kemudian di wilayah kecamatan sape yaitu 327 jiwa berdasarkan hasil sensus pihak provinsi tahun 2008. Dari jumlah tersebut ada klasifikasinya yaitu pembawaan dari lahir, akibat penyakit maupun kecelakaan lalu lintas. ([Bima, KS, 2016](#))

Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. sedangkan zeithaml et. Al. (2010:2) kualitas pelayanan sebagai berikut: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Disabilitas atau disabilitas menurut undang-undang nomor 8 tahun tahun 2016 pasal 1 ayat 1 megatakan bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami ketrbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lalinya berdasarkan kesamaan hak. Terdapat Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 tentang pedoman teknis fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan. Regulasi ini mengatur persyaratan teknis fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan termasuk ruang terbuka dna penghijauan yang dipergunakan dan/atau dikunjungi orang khususnya agar mudah di akses oleh lansia dan penyandang disabilitas.

Fasilitas mejadi penunjang atau akses dalam memberikan pelayanan agar terkoneksi antara *provider* dengan penerima layanan. Menurut tjiptono (2007) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus sebelum sesuatu jasa ditawarkan kepada konsumen". Sedangkan menurut kotler dan keller (2007), mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen". Banyak teoritikus yang mendefinisikan fasilitas, salah satunya lupyoadi (2008: 148) mengatakan fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan disekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat bekerja".

Undang-undang nomor 8 tahun 2016 pasal 18 huruf a tentang hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas meliputi hak: mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik, dan huruf b yaitu mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Upaya untuk menyamakan hak dan kewajiban untuk penyandang disabilitas merupakan salah satu bagian dari pemenuhan hak asai manusia salah satunya pasal 27 ayat 1 pemerintah dan pemerintah daerah wajib melakukan perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi tentang pelaksanaan, penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas.

Table 1.
Perbandingan Hak Penyandang Disabilitas Dalam UN CRPD Dan UU No. 8 Tahun 2016

NO	HAK PENYANDANG DISABILITAS	UN CRPD	UU NO. 8 TAHUN 2016 TENTANG DISABILITAS
1.	Hak sipil dan politik		
	- Hak hidup	√	√
	- Hak bebas dari stigma	√	√
	- Hak keadilan perlindungan hukum	√	√
	- Hak privasi	√	√
	- Hak politik	√	√
	- Hak keagamaan	√	√
	- Hak berekspresi, komunikasi, dan memperoleh informasi	√	√
	- Hak kewarganegaraan	√	√
- Hak bebas dari diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi	√	√	
2.	Hak ekonomi, social dan budaya		
	- Hak pendidikan	√	√
	- Hak pekerjaan	√	√
	- Hak kesehatan	√	√
	- Hak kebudayaan dan pariwisata	√	√
	- Hak kesejahteraan social	√	√
	- Hak pelayanan public		√
- Hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat	√	√	
3.	Hak khusus lainnya		
	- Hak kewirasahaan dan koperasi		√
	- Hak aksesibilitas	√	√
	- Hak perlindungan dari bencana	√	√
	- Hak habilitasi dan rehabilitasi	√	√
	- Hak pendataan		√
	- Hak keolahragaan		√

Sumber: Ratnaningsi : 2016

Tabel di atas menunjukkan bahwa hak penyandang disabilitas merupakan amanah yang di aktualisasi oleh pemerintah pusat berupa peraturan perundang-undangan tentang disabilitas. perbandingan ini merupakan perbandingan sehingga tampak eksplisit agar lebih mudah dalam mendeferensiasi untuk penyandang disabilitas. salah satunya hak social dan politik, hak ini merupakan kewajiban Negara untuk hadir dalam memberikan hak untuk hidup bersosial dan memberikan hak untuk memilih dan dipilih sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hak social yaitu penyandang disabilitas harus bebas dari stigma negative dari kehidupan social. Kemudian hak untuk ekonomi, penyandang disabilitas berhak untuk mengembangkan ekonomi keluarga. Berhak untuk memulai usaha atau berwirausaha, memperoleh pekerjaan atau membuka lapangan pekerjaan dan berhak untuk memperoleh bantuan

dari pemerintah dalam menstimulasi ekonominya. Sehingga dengan sendirinya penyandang disabilitas dapat menikmati pendidikan yang layak sesuai dengan kemampuan, memperoleh hak dalam mengakses layanan kesehatan, melibatkan diri dalam berbagai kegiatan atau aktivitas lainnya yang memungkinkan penyandang disabilitas dapat berpartisipasi dan masih banyak lagi hak-hak lainnya.

Adapun jenis fasilitas bagi penyandang di Indonesia untuk mendukung aksesibilitas penyandang disabilitas yaitu: Bus atau busway; Trotoar; Halte bus; Gerbong kereta; Perpustakaan; Taxi; Pelayanan sanitasi; Lift untuk menaiki tangga; dan Ruang tunggu diruang publik. Namun pada kantor camat sape tidak ditemukan fasilitas yang ramah terhadap kaum disabilitas. Secara umum ketersediaan fasilitas public yang ramah disabilitas telah diatur dalam kebijakan pemerintah dengan mengeluarkan peraturan menteri pekerjaan umum nomor 01/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimal bidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Hak-hak penyandang disabilitas.

Adapun jenis-jenis hak penyandang disabilitas sesuai dengan pasal 5 ayat 1 yaitu: hak hidup; bebas dari stigma privasikeadilan dan perlindungan hukum; pendidikan; pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi; kesehatan; politik; keagamaan; keolahragaan; kebudayaan dan pariwisata; kesejahteraan sosial; aksesibilitas; pelayanan publik; perlindungan dari bendacana; habilitasi dan rehabilitasi; konsesi; pendataan; hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat; berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi; berpindah tempat dan kewarganegaraan; dan bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk mengelaborasi dan menganalisis tentang kualitas pelayanan pada kantor camat sape, riset ini untuk mengetahui kulturisasi pelayanan yang sedang, akan, dan pernah dilakukan oleh pemerintah kecamatan sape. Siklus penyelenggaraan pelayanan menjadi sorotan yang perlu di analisa dengan analisis yang kredibel. Adapun teknik pengumpulan yang dilakukan melalui Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang diaplikasi yaitu reduksi data, display data, dan verifikasi data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk pelayanan

Bentuk pelayanan pada kantor camat sape pada dasarnya untuk seluruh masyarakat tetapi tidak mempertimbangkan bagi difabel untuk memperoleh layanan,

hal itu tervisualisasi pada kegiatan atau aktivitas pelayanan yang dilaksanakan setiap hari kerja pada kantor camat sape. Sangat ironis, tetapi seperti inilah konfigurasi dari sebuah layanan yang diberikan sesuai dengan realitas dan kondisi yang seharusnya dapat mengkondisikan pelayanan bagi difabel. Jumlah penduduk kabupaten bima tahun 2016 sebanyak 463.419 jiwa, terdapat penyandang cacat atau disabilitas sebanyak 3.475 jiwa kemudian **di wilayah kecamatan sape yaitu penyandang disabilitas sebanyak 327 jiwa** berdasarkan hasil sensus pihak provinsi tahun 2008. Dari jumlah tersebut ada klasifikasinya yaitu pembawaan dari lahir, akibat penyakit maupun kecelakaan lalu lintas. Menurut hasil survey badan pusat statistik tahun 2018, jumlah penduduk NTB sebanyak 4.955.578 orang dari jumlah tersebut berdasarkan data validasi penyandang disabilitas di provinsi nusa tenggara barat mencapai 27.705 orang, lai-laki 14.424 dan perempuan 13. 281 orang. Sedangkan globalfmlombok.com tahun 2018 memberitakan bahwa di ntb setidaknya ada sekitar 17.178 orang penyandang disabilitas. (Global FM, 2018)

Layanan yang telah diberikan oleh pemerintah Kecamatan sape bagi masyarakat dapat digolongkan kedalam jenis pelayanan public berupa pelayanan administrative, Dikatakan demikian karena setiap masyarakat khususnya penyandang disabilitas memiliki hak yang sama tanpa perbedaan untuk memperoleh layanan, apabila telah memenuhi persyaratan normative, terkait dengan segala sesuatu ata dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan sesuai dengan masing-masing kebutuhan masyarakat. Apabila masyarakat atau penyandang disabilitas belum mampu memenuhi semua persyaratan normative untuk mendapatkan layanan yang disebabkan oleh minimnya pengetahuan atau informasi, maka sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah kecamatan sape untuk menginformasikan dan mendistribusikan serta memberikan solusi sebagai alternatif agar masyarakat dapat memenuhi segala syarat dalam memperoleh layanan pada kantor camat sape.

Pemerintah Kecamatan Sape berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan siapapun sehingga dalam pelaksanaannya sangat baik. Namun petugas juga mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan public berupa pelayanan administrative kepada difabel terutama pada penyandang tuna netra, dan tuna rungu. Karena komunikasi yang disampaikan terkadang tidak sampai dan tidak dipahami oleh mereka sehingga petugas hanya memprediksi maksud dan tujuannya datang ke kantor camat.

Pelayanan yang egaliter dan tidak diskriminasi menjadi ekspektasi masyarakat, tidak sampai disitu pelayanan yang terdapat pada kantor camat sape terkadang

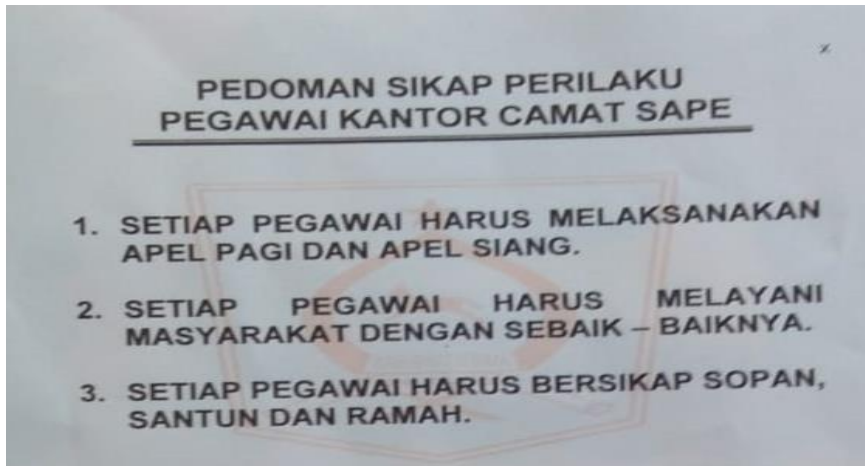
memiliki kendala dalam hal ini tidak tersedianya komunikasi yang mampu berkomunikasi dengan difabel sehingga tidak mampu memahami maksud dan tujuan dari kedatangan difabel meskipun jurus prediksi menjadi *alternative* satu-satunya terkadang tidak akurat dan berbeda dengan maksud dari difabel. Sehingga dalam pelayanan public berupa pelayanan administrative di kantor camat sape masih bersifat *face to face* dan belum memanfaatkan *e-government* sehingga pelayanan bagi difabel masih bersifat konvensional, hal ini karena perbedaan kondisi fisik difabel yang beragam. Bukan hanya itu, yang normal saja pelayanannya masih *face to face*. Hal ini karena sumber daya manusia di kantor camat sape belum memadai.

Untuk pelayanan public berupa pelayanan administrasi bagi difabel Pemerintah Kecamatan Sape juga berupaya menggunakan komunikasi non verbal meskipun pada esensinya sangat tidak mudah tapi tetap disahkan agar petugas dapat mengetahui tujuannya datang ke Kantor camat. Tidak hanya itu saja, ada namanya pelayanan "mesra" yang dilakukan dan dilaksanakan sebagai bentuk memberikan pelayanan, salah satunya dengan perekaman e-ktp. Petugas mengundangnya untuk ikut berpartisipasi dalam pembuatan dokumen kependudukan". Pola komunikasi non verbal yang menjadi strategi petugas atau pegawai pemerintah kecamatan sape sangat tidak mudah mengingat ketersediaan sumber daya manusia di bidang komunikasi tidak ada sama sekali maka pola tersebut menjadi satu-satunya *alternative* yang menjadi andalan pegawai dalam memahami maksud dan tujuan difabel dalam memperoleh pelayanan pada kantor camat sape.

Empati

Dalam pelayanan di kantor camat sape nampak nilai-nilai yang bersifat empati itu sendiri hal itu tervisualisasi dari segi dan aspek saat pelayanan itu sendiri secara eksklusif, minimnya empati petugas pada kantor camat sape terlihat saat penyandang difabel mendatangi kantor camat untuk memperoleh pelayanan. Seperti yang diketahui bawah penyandang disabilitas mengalami beragam kekurangan fisik secara fisik maupun mental yang seharusnya diakomodir oleh petugas atau pegawai pada kantor camat sape. Sangat diperlukan peran dan langkah strategis dari pimpinan untuk merevitalisasi pegawai agar dapat menstimulasi dan mengedukasi seluruh pegawai agar dapat merekonstruksi empati pegawai sehingga rasa empati pegawai semakin baik dan berkembang. Oleh karenanya sangat diperlukan langkah-langkah jitu agar reinkarnasi marwah pemerintah kecamatan sape dapat hadir dalam bentuk empati pelayanan. Banyak factor yang dapat melatarbelakangi minimnya empati pegawai,

faktor-faktor determinan tersebut dapat berupa: insentif/upah yang minim, tidak adanya reward, konflik, tidak adanya mutasi dan rotasi dan lain sebagainya. Factor-faktor determinan tersebut dapat menjadi pemantik dalam menumbuh kembangkan empati pegawai pada kantor camat sape dan apabila dibiarkan dapat menjadi patologi birokrasi yang akut. Berikut adalah gambar papan informasi yang berkenaan dengan Pedoman Perilaku yang harus dikedepankan oleh Pegawai Camat sape:



Gambar. 1 (Sumber: Kantor Camat Sape Kabupaten Bima NTB tahun 2019)

Hasil temuan menunjukkan bahwa dalam upaya menanamkan rasa empati bagi pegawai Pemerintah Kecamatan Sape Wawancara dalam memberikan pelayanan publik, dimana diupayakan dalam rapat selalu pimpinan akan memberikan arahan kepada pegawai secara keseluruhan bahwa rasa empati sangat penting karena menjadi amunisi dalam memberikan pelayanan terlebih khusus bagi difabel, kemudian menjadikannya rasa empati sebagai poin utama dalam melaksanakan pelayanan. Empati itu sendiri lahir manakala pegawai merasa menjadi bagian dari difabel. Dalam prakteknya Pegawai Pemerintah Kecamatan Sape mempunyai rasa empati yang tinggi dan rasa untuk membantu yang luar biasa baik, dimana setiap kali ada masyarakat penyandang difabel datang, petugas akan langsung diarahkan untuk menduduki kursi yang tersedia

Keandalan

Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi satu amunisi yang perlu ada sebagai lokomotif dalam memperlancar arus pelayanan yang tersumbat sebagai akibat dari tidak kompetennya pegawai atau dengan kata lain rendahnya kompetensi sumber daya manusia yang tersedia masih sangat minim. Oleh karena itulah diperlukan langkah yang strategis dari pimpinan untuk mengasah kompetensi

bawahannya agar kesiapan bahawan dalam menyelenggarakan pelayanan tidak ambigu dan apatis. Langkah-langkah yang perlu ditempuh menjadi sarana dari pemerintah kecamatan dalam rangka mendukung keandalan pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja, apabila dibiarkan tanpa ada langkah yang konkret dan bersifat strategis maka akan berdampak sistemik bagi kelancaran pelayanan terutama bagi penyandang disabilitas dan efek dominonya akan terasa selama tidak ada rekonstruksi yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan.

Dengan Menempatkan penyandang disabilitas sebagai prioritas dalam pelayanan akan memberikan kontribusi yang real bagi mereka sehingga penyandang disabilitas akan memberikan dukungan dan kepercayaan pada pemerintah kantor camat dalam kelangsungan kegiatan layanan. Bentuk atensi dengan memprioritaskan penyandang disabilitas dalam berbagai aspek merupakan metode yang ditempuh agar membeirkan semangat dan dukungan kepadanya selama menjalani kehidupan sosial.

Hasil temuan menunjukkan bahwa pegawai yang ditugaskan untuk melaksanakan layanan publik berupa pelayanan administratif di Kantor Camat Sape merupakan petugas yang berkompeten sesuai dengan kebutuhan, dapat memahami masarakat terutama difabel, dan lebih penting dapat memberikan kepuasan. Karena difabel membutuhkan atensi yang lebih maka pegawai harus mampu berkontemplasi dan memprediksi serta memahami maksud dan tujuannya selama berada di kantor camat.

Secara keseluruhan tingkat keandalan pegawai sudah cukup baik, dimana para pegawai dengan cepat memahami maksud dan tujuan seperti apa layanan bagi penyandang disabilitas, namun mengingat kondisi fisik para penyandang disabilitas berbeda-beda sehingga pegawai masih perlu mengasah kompetensi petugas dalam mengarahkan dan mengedukasi pegawai kantor camat sape agar pemahaman dapat di tingkatkan dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan yang memadai dengan didukung oleh berbagai *instrument* dalam memahami esensi pelayanan bagi disabilitas, karena ragam kondisi fisik difabel menjadi kendala bukan hanya kemampuan prediksi melainkan kemampuan dalam berkomunikasi menjadi *indicator* dalam peningkatan kompetensi petugas atau pegawai.

Fasilitas

Meskipun fasilitas sarana kantor camat sape dikategorikan masih baru tetapi terdapat pula beberapa indikator yang sayangnya tidak tersedia berupa: fasilitas tempat bermain bagi anak-anak, mainan yang mendukung untuk psikomotorik anak-anak, ruang laskita (ruangan asi) yang diperuntukan bagi ibu-ibu yang menyusui,

pendingin udara (AC), televisi (TV), air minum bagi masyarakat, jalur aksesibilitas khusus bagi penyandang disabilitas, kotak saran, maklumat layanan, system informasi yang kurang memadai, petunjuk arah ruangan bagi masyarakat umum dan khusus difabel, toilet bagi difabel, mesin pencetak nomor antrian, dan pusat informasi. Minimnya sarana teknologi berupa *computer*, mesin pencetak nomor antrian, *air conditioner* (ac), dan lain sebagainya merupakan fasilitas yang kurang mendukung kinerja pegawai dalam pemrosesan dokumen masyarakat, ihwal itu terepresentasi dari kurang membantu pekerjaan sehingga kinerja pegawai jauh lebih efektif dan efisien dalam hal waktu.

Namun terdapat beberapa potret yang “diabaikan” oleh penyelenggara layanan yaitu fasilitas layanan yang tidak mendukung difabel sehingga sarana yang ada hanya tersedia sarana bagi masyarakat umum, ini merupakan potret yang ironis mengingat kenyamanan dan keamanan difabel atau pengguna layanan menjadi prioritas. Tidak hanya itu minimnya meja yang disediakan menjadikan masyarakat lebih memilih menulis formulir beralaskan kursi, tembok, buku dan lain sebagainya. Kendala inilah yang harus direvitalisasi sedini mungkin untuk meningkatkan kenyamanan.

Ketiadaan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas bahkan hampir semua fasilitas yang ada diperuntukkan bagi masyarakat pada umumnya dan tidak dipisahkan seperti kursi, meja, komputer, gedung perkantoran, mushalla, alat, perangkat E-KTP, wifi, toilet, lahan parkir, mobil dinas, papan informasi, AC, kipas angin, kotak saran, sound system atau 15 fasilitas yang tersedia. Mengingat fasilitas dikantor camat sape ini masih baru dimana dari *grand* desainnya saja sangat tidak ramah bagi difabel. Penyandang difabel mengalami kesulitan menaiki tangga dikantor camat sape terutama bagi penyandang tuna netra.

Memang fasilitas di kantor camat Sape tidak menyediakan fasilitas dan bagian khusus difabel seperti jalur pemandu khusus disabilitas (*guiding block*), toilet khusus disabilitas, tangga khusus disabilitas, komunikator, alur pelayanan khusus disabilitas, perpustakaan, tv, ruang menyusui, tempat bermain anak-anak, maklumat layanan, nomor antrian, tempat pengaduan. Hanya saja ketika penyandang disabilitas datang ke kantor camat dan ditemukan mengalami kesulitan dalam baik berbicara, melihat, atau menaiki tangga maka pegawai sigap membantu dan mengarahkan.

Table 2.
Jenis fasilitas bagi penyandang disabilitas di kantor camat sape

No	Jenis sarana/prasarana	keterangan
1	Jalur pemandu khusus disabilitas (<i>guiding block</i>)	-
2	Toilet khusus disabilitas	-
3	Ramp bagi disabilitas (pengganti tangga)	-
4	Postal S. (penjaga disabilitas/besi pegangan)	-
5	Papan braille	-
6	Audio visual khusus disabilitas	-

Sumber: Kantor Camat Sape Kabupaten Bima NTB Tahun 2019

Kepastian

Kepastian informasi yaitu pemerintah kecamatan sape harus memastikan informasi yang disebarakan merupakan informasi yang valid dan kredibel agar tidak ada kekaburan informasi yang mengakibatkan disinformasi, memastikan informasi merupakan tanggungjawab yang harus dilaksanakan. Tujuannya agar masyarakat tidak ambigu dalam mencari dan memperoleh informasi. Informasi dapat berupa biaya, persyaratan, ketentuan yang berlaku, regulasi dan lain sebagainya. Pentingnya kepastian ini merupakan tanggung jawab yang besar yang harus dilakukan sebagai manivestasi edukatif kepada masyarakat, terutama penyandang disabilitas yang membutuhkan informasi yang khusus dan teknik yang khusus agar dapat diketahui dan diterima dengan baik oleh masyarakat terutama penyandang disabilitas. Pendistribusian informasi harus sesuai dengan kaidah yang sesuai dengan kondisi *social* dan budaya masyarakat setempat dengan mengedepankan etika.

Hasil temuan menunjukkan bahwa Pemerintah Kecamatan Sape akan selalu memastikan selesai atau tidaknya pelayanan dalam mengurus dokumen dengan begitu fleksibel mengingat keterbatasan sumber daya yang tersedia. Akan tetapi Pemerintah Kecamatan Sape tetap berupaya agar bisa menyelesaikan dengan cepat karena tergantung tingkat pengurusan dokumennya, apabila dokumennya mengalami kendala maka akan butuh waktu yang lama. Hal ini terjadi karena Pemerintah Kecamatan Sape adaptif terhadap segala sesuatu termasuk apabila pada saat pelayanan terdapat kekurangan salah satu syarat maka akan mengembalikan kepada yang bersangkutan, namun kendala yang terbesar saat memberikan informasi kepada penyandang disabilitas karena ragamnya faktor fisik yang berbeda.

Pedoman pelayanan

Tidak cocoknya alur pelayanan yang ada untuk penyandang disabilitas merupakan bentuk kurang adaptasinya terhadap eksistensi penyandang disabilitas yang harusnya diberbagai tingkatan harus di prioritaskan, oleh karena itu dibutuhkan metode pelayanan yang mudah dan cepat bagi disabilitas agar aksesibilitasnya

terhadap beragam layanan dapat dinikmatinya sebagai bentuk kesetaraan hak dan kewajiban sebagai insan. Metode pelayanan mengatur cara pegawai untuk bekerja sesuai dengan aturan yang ada sehingga tetap pada koridor dan fungsinya dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai birokrat, metode pelayanan ini merupakan gambaran kerja yang akan dilakukan sehingga langkah-langkah dalam pelayanan tetap selalu tersistematis karena sesuai dengan mekanisme dan tata kerja yang ada sebagai suatu tugas untuk mencapai tata kerja yang baik.

Pedoman layanan yang ada saat ini hanya untuk masyarakat umum, tidak ada pedoman khusus untuk disabilitas ini menjadi kendala bagi Pemerintah Kecamatan Sape dalam mengakselerasi pelayanan dan memutus rantai antrian yang panjang. Pemerintah Kecamatan Sape sebenarnya membutuhkan metode yang baru dan efektif agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terutama bagi para difabel.

Karena pada dasarnya metode pelayanan yang umum sebenarnya tidak pas untuk penyandang disabilitas karena harus mengikuti alur pelayanan *public* berupa pelayanan administratif yang normal bagi masyarakat umum, apalagi jika para penyandang disabilitas datang dari jarak yang lumayan jauh kemudian fasilitas yang tidak cocok dengan mereka ditambah lagi harus menikmati metode layanan yang sebenarnya tidak pas untuk mereka. Sehingga Pemerintah Kecamatan Sape perlu melakukan inovasi pelayanan agar dapat mengakomodir khusus penyandang disabilitas.

Menempatkan Petugas Yang Akuntabel

Menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensi merupakan keputusan yang akurat dan terukur sebagai bentuk kebijakan dalam merotasi dan mutasi pegawai agar pemerintah kecamatan sape memiliki sumber daya manusia yang berkualifikasi, dengan menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensinya maka dengan sendirinya akan bekerja sesuai dengan kapasitas keilmuannya sehingga pada saat bekerja tidak akan mengalami ambiguitas.

Hasil temuan menunjukkan Pemerintah Kecamatan Sape telah menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuannya masing-masing sehingga dalam bekerja pegawai kami bisa melakukannya tanpa kendala yang berarti. Untuk peningkatan kemampuan sumber daya pegawai camat sape, para pegawai diwajibkan mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai termasuk *tour study*.

Para pegawai ditempatkan sesuai dengan keahlian dan kompetensinya karena tanggungjawab yang melekat pada jabatan dan diri pegawai merupakan satu kesatuan yang tidak bisa di pisahkan, kredibilitas selalu di utamakan oleh Pemerintah

Kecamatan Sape mengingat kemampuan seseorang akan disesuaikan pula dengan syarat jabatan dan golongan pegawai karena tidak semua pegawai yang memiliki keahlian bisa ditempatkan pada posisi yang tepat karena syarat untuk menduduki jabatan berbeda-beda yang pada akhirnya akan bertumpu pada golongan pegawai tersebut.

Menata system yang berkelanjutan

Diperlukan penataan kembali system yang sudah ada karena sudah tidak cocok dengan kondisi saat ini karena diasumsikan terlalu rigid, berbelit-belit, tidak efektif dan lain sebagainya. Kekakuan *system* pelayanan yang ada saat ini merupakan kuatnya arus birokratis yang diusung sehingga sulit beradaptif dengan kondisional saat ini, terlebih lagi dimasa *pandemic covid-19* yang melanda hampir seluruh dunia berdampak. Masa *pandemic covid-19* ini menjadikan pelayanan *face to face* tidak efektif karena dikhawatirkan akan terinfeksi dan terkontaminasi oleh virus ini dan sangat berbahaya bagi kesehatan masyarakat terutama penyandang disabilitas yang notabene membutuhkan pelayanan yang berbeda dengan masyarakat pada umumnya. Maka system pelayanan *face to face* pada kantor Camat Sape tidak efektif apabila kondisi saat ini masih terdampak virus-19.

Namun secara keseluruhan Sumber daya manusia di Kantor Camat Sape belum siap untuk merubah system pelayanan pada Kantor Camat Sape sebab dibutuhkan transformasi secara totalitas agar dapat mengaplikasikan system elektronik pemerintah (*e-government*), termasuk ketersediaan fasilitas masih kurang memadai. Sebab pelayanan yang memadai dan system yang lama harus dirubah agar ada bentuk penyesuaian dengan cara system pelayanan yang mudah dan cepat tanpa mengantri harus diterapkan di kantor Camat Sape. Saat ini pegawai kecamatan Sape membutuhkan pelatihan dan Pendampingan dalam menggunakan *e-governmant*.

Penutup

Kesimpulan

Bahwa bentuk pelayanan yang terdapat pada kantor Camat Sape bagi disabilitas sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan agar dapat mengakomodir kepentingan penyandang disabilitas apabila diperhadapkan dengan penyandang tuna daksa, tuna netra dan lain sebagainya menjadi kendala yang akut yang dirasakan oleh seluruh pegawai pada kantor Camat Sape, sehingga diperlukan bentuk pelayanan yang benar-benar khusus untuk penyandang disabilitas sehingga dapat terpenuhi layanan sesuai dengan azas keseleraan dan kesejahteraan. Sangat diperlukan langkah strategis berupa edukasi, pelatihan, *study tour*, dan restrukturisasi serta reposisi

pegawai secara berkala. Tujuan dari edukasi yaitu dapat mendidik pegawai dalam bentuk “empati” agar kiranya pegawai dapat memahami definisi empati yang dapat dikonversi menjadi bagian yang terpenting dalam pribadi seseorang pegawai pada kantor camat sape. Responsivitas yang diberikan oleh pegawai begitu cepat sehingga masyarakat yang sedang menikmati layanan merasa nyaman dan aman. Keandalan atau kecakapan pegawai merupakan hal yang substansial dan esensial dalam meningkatkan kinerja. Inefektif yang terjadi merupakan dampak dari kurangnya fasilitas yang memadai untuk mendukung kinerja dan kenyamanan serta keamanan masyarakat.

Fasilitas yang tersedia pada kantor camat sape begitu Ironi dan sangat tidak mendukung aktivitas penyandang disabilitas dalam memanfaatkan fasilitas yang ada, salah satunya dengan tidak tersedianya jalur khusus difabel yang menjadi petunjuk bagi tuna netra sehingga kesulitan baginya dalam berjalan untuk memasuki kantor camat sape. Kondisi ini begitu ironi dan tragis betapa kejamnya fasilitas yang disediakan ternyata tidak mewakili aktivitas penyandang disabilitas. Memberikan kepastian merupakan jaminan yang harus dibuktikan dengan menyelesaikan tepat waktu, pemberian kepastian dapat berupa: waktu, jaminan dan informasi lain sebagainya. Tidak cocoknya alur pelayanan yang ada untuk penyandang disabilitas merupakan bentuk kurang adaptasinya terhadap eksistensi penyandang disabilitas yang harusnya diberbagai tingkatan harus di prioritaskan. Menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensi merupakan keputusan yang akurat dan terukur seabgai bentuk kebijakan dalam merotasi dan mutasi pegawai agar pemerintah kecamatan sape memiliki sumber daya manusia yang berkualifikasi. Diperlukan penataan kembali system yang sudah ada karena sudah tidak cocok dengan kondisi saat ini karena diasumsikan terlalu rigid, berbelit-belit, inefektif dan lain sebagainya. Kekakuan *system* pelayanan yang ada saat ini merupakan kuatnya arus birokratis yang diusung sehingga sulit beradaptif dengan kondisional saat ini, terlebih lagi dimasa *pandemic* covid-19 yang melanda hampir seluruh dunia terdampak.

Saran

Disarankan kepada pemerintah kecamatan sape untuk meningkatkan bentuk pelayanan yang ada dengan tetap mengikuti perkembangan pelayanan yang diadopsi oleh institusi yang berkelas dunia dengan memenuhi standar ISO 9001:2008. Disarankan kepada pemerintah kecamatan sape untuk terus memantau dan mengasah keandalan pegawainya sebagai bentuk langkah konstruktif dengan tetap mengikutkannya pada pelatihan atau pendidikan. Perlu meningkatkan rasa empati

yang ada dengan tetap memprioritaskan disabilitas. Harus berani memberikan kepastian waktu dalam melayani. Fasilitas harus diredesain kembali agar lebih ramah terhadap disabilitas. Mendesain alur pelayanan yang untuk penyandang disabilitas. Pemerintah kecamatan sape harus menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensi. Diperlukan penataan kembali system yang sudah ada karena sudah tidak cocok dengan kondisi saat ini karena diasumsikan terlalu rigid, berbelit-belit, inefektif dan lain sebagainya

DAFTAR PUSTAKA

- M. syafi'ie "pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas" *INKLUSI*, Vol.1, No. 2 Juli - Desember 2014 h. 270-273.
- Sudiro, "tingkat aksesibilitas bangunan public bagi penyandang disabilitas" (studi kasus bangunan public di kota Surakarta), *indonusa conference on technology and social science 2019*, ISBN: 978-623-92318-1-1 h.370.
- Muhammad Jamiluddin Nur, Pundra Rengga Andhita, Baiq Vira Safitri; Noise Komunikasi dalam Penanganan Wabah COVID-19 (Studi Deskriptif-Kualitatif Penanganan Covid-19 di NTB); *JCommsci (Journal Of Media and Communication Science)* 10 Diterbitkan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram e-ISSN 2620-8709; p-ISSN 2655-4410; Vol. 3, Special Issue, 2020, hlm. 10 – 18
- Ali, Faried, (1997), Metodologi Penelitian Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Atep adya barata. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Gramedia: jakarta
- Hadi, Sutrisno, (1984), Statistik II, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Ibrahim, amin. (2008) teori dan konsep pelayanan public serta implementasinya. Bandung: mandar maju.
- Bayu Yudha Pratama Putra D1A 012 075; Pelaksanaan Peraturan Hak Politik Bagi Penyandang Disabilitas (Cacat) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas (Studi Di Kpu Provinsi Nusa Tenggara Barat) Jurnal Ilmiah. Fakultas Hukum Universitas Mataram, 2019
- Taufik irfadat, 4616103001, Tesis : kualitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) kota makassar; program studi ilmu administrasi publik; program pascasarjana; universitas bosowa makassar tahun 2018
- Jimly asshiddiqie, workshop pengarusutamaan hak-hak penyandang disabilitas dalam penyusunan kebijakan publik di daerah, dilaksanakan tanggal 20-21 november 2012 di hotel lumire jakarta.
- Kotler, philip; keller, kevin, lane (2009), manajemen pemasaran, edisi 13 jilid pertama, jakarta: PT macanan cemerlang
- Lupiyoadi, rambat, dan hamdani, A. (2008) manajemen pemasaran jasa. Jakarta: salemba empat

- Tjiptono, F. (2007), manajemen jasa. Yogyakarta: andi offset.
- Zeithml, valarie, A. mary jo bitner, Dwayne D. gremler 2010. Service marketing strategy, in wiley international encyclopedia of marketing: marketing strategy, Robert A. Peterson and roger A. kerin, eds. Chichester , UK: jhon wiley & sons.
- undang-undang dasar 1945 pasal 28 huruf c
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas
- Undang-undang nomor 8 tahun 2016 pasal 18 huruf a dengan pasal 19 huruf a dan b tentang hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas
- Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang pelayanan publik
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan pelayanan public
- Kementerian social dalam angka pembangunan kesejahteraan social, badan pendidikan dan penelitian kesejahteraan social pusat data dan informasi kesejahteraan social, 2012, halaman 53
- Daftar Inventaris dan mekanisme pelayanan Kantor Camat Sape Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat tahun 2014
- Data.go.id. 2018. <https://www.validnews.id/Infografis-Data-Disabilitas-Indonesia-zJ> diakses tanggal 17 juli, 2020
- Bima, KS, 2016. <https://www.koranstabilitas.com/2016/01/penyandang-cacat-di-kabupaten-bima.html> (diakses pkl 15.30, 17, tanggal 18 Juli 2020)
- Global FM, 2018. <https://globalfmlombok.com/read/2018/05/09/penyandang-disabilitas-di-ntb-17-ribu-orang-rata-rata-masuk-kategori-miskin.html>. Diakses 21 Juli, 2020
- Ratnaningsih, Erna. 2016 <https://business-law.binus.ac.id/2016/04/29/kewajiban-negara-dan-hak-penyandang-disabilitias/>. diakses tanggal 22 desember, 2020