



## Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Sintya Trifira, Roni Ekha Putera, Yoserizal

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 25163, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: February 17, 2022  
Revised: May 13, 2022  
Available online: June 30, 2022

### KEYWORDS

Public Service, Person with Disabilities, Public Service Mall

### CORRESPONDENCE

Name: Roni Ekha Putera  
E-mail: [roniekhaputera@soc.unand.ac.id](mailto:roniekhaputera@soc.unand.ac.id)

### A B S T R A C T

*This research aims to describe the quality of public services for people with disabilities at the Pekanbaru Public Service Mall meanwhile, a lot of people with disabilities who experience discrimination related to the fulfillment of their rights in public services. So, it is necessary to assess the quality of public services that have been provided to persons with disabilities. Pekanbaru Public Service Mall is one of the places for integrated public services, there are various kinds of government and private agencies that provide public services. With a high number of visits per day, Pekanbaru Public Service Mall is expected to be the answer for people with disabilities to use public services more efficiently, easily, comfortably and safely. This research is a quality research with using interviews, observation and documentation as a method to collect the data. The results of this study indicate that the quality of service at the Pekanbaru City Public Service Mall is very good. Persons with disabilities feel very cared about for their service needs and accessibility. Although there are still shortcomings in the facilities provided, the Pekanbaru Public Service Mall has tried to provide the best service for the people with disabilities. It is proven based on the results of research that people with disabilities feel efficiency, responsiveness and there is no difference between people with disabilities and other communities. To provide better public services, service officers should be given special education and training for persons with disabilities, and always maintain the facilities for persons with disabilities that have been provided.*

### PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan barang, jasa, dan/atau administrasi yang diberikan kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Pemerintah menjamin pelayanan publik agar dapat diakses oleh berbagai kalangan termasuk penyandang disabilitas. Definisi penyandang disabilitas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Penyandang disabilitas didefinisikan sebagai orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, spiritual (mental), dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama. Penyandang disabilitas dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan tidak dapat berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya atas dasar persamaan hak. Jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 11.580.117 jiwa. (Marwandianto, 2018) Menurut survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan jumlah penyandang disabilitas di Indonesia hingga saat ini mencapai 12,15 % yang terbagi di dalam beberapa kategori menurut jenis kelamin dan juga tingkat disabilitas yang dialami.

Menurut penelitian Buana, I. K. S & Rudy, D.G (2019) penyandang disabilitas yang dapat melakukan pelayanan publik secara mandiri hanya kurang dari 30%. Menurut EY. Lestari, dkk (2017) Banyak penyandang disabilitas yang mengalami tindakan diskriminasi dalam pemenuhan hak nya, antara lain hak atas pendidikan, kesempatan pekerjaan, dan juga hak menggunakan fasilitas publik (seperti transportasi, tempat ibadah, tempat hiburan, dan dihadapan hukum). Sangat

disayangkan banyak fasilitas publik dan pelayanan publik yang tidak bisa dinikmati oleh penyandang disabilitas karena adanya keterbatasan terutama keterbatasan fisik (Thohari, 2017). Jika tempat-tempat fasilitas publik dibuat dengan desain yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, maka penyandang disabilitas akan lebih mudah menerima dirinya dan dapat lebih mudah menempatkan diri dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Dengan begitu, penyandang disabilitas juga mendapat kesempatan untuk mengembangkan dirinya, sehingga akan timbul partisipasi dengan sendirinya atas dasar persamaan di berbagai aspek kehidupan masyarakat (Tarsidi, 2011). Partisipasi dapat memperbaiki pandangan orang-orang terhadap penyandang disabilitas menjadi lebih baik dan bisa menempatkan dirinya saat bersama penyandang disabilitas (Mumpuni, 2018).

Penyandang disabilitas seringkali mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas pelayanan publik karena fasilitas bagi penyandang disabilitas kerap dirampas oleh masyarakat normal. Contohnya untuk penyandang disabilitas netra yang membutuhkan guiding block pada trotoar. Guiding Block tersebut dapat bermanfaat pada saat digunakan oleh penyandang disabilitas netra, jika guiding block yang berada di trotoar juga digunakan oleh pengendara roda dua atau penjual kaki lima, akan menjadi situasi yang tidak adil bagi penyandang disabilitas (Nia Karniawati, 2017). Contoh lain kasus pelanggaran hak penyandang disabilitas dapat dilihat dalam pembangunan akses ke tempat ibadah belum ramah terhadap keberadaan para penyandang disabilitas. Selain itu, pelayanan publik di bidang pendidikan (sekolah/perguruan tinggi) membutuhkan peraturan yang dapat memenuhi hak-hak penyandang disabilitas di lingkungan sekolah dan perguruan

tinggi. Peraturan tersebut berguna dalam aksesibilitas bangunan dan proses pembelajaran (Akhmad Soleh, 2014).

Fokus pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik terletak pada efektivitas dan efisiensi layanan. Nilai-nilai moralitas manusia seharusnya juga menjadi fokus bagi negara dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Masalah yang sering terjadi adalah street level bureaucracy sebagai frontliner yang berhubungan langsung dengan masyarakat hanya bertugas untuk menjalankan apa yang sudah menjadi ketentuan yang telah dirumuskan oleh backliner atau manajemen. Selain itu, pelayanan publik juga tidak terlepas dari kualitas. Kualitas adalah sebuah pengukuran terhadap suatu produk atau jasa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara kepada pengguna layanan, dalam menerima produk atau jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan konsumen (F Tjiptono & G Chandra, 2011).

Menurut Agus Dwiyanto (2012), kemampuan birokrasi mentransformasikan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik masih minim. Selama ini birokrasi menganggap pelayanan yang wajib diberikan adalah pelayanan yang memenuhi standar umum pelayanan. Hal ini tidaklah salah, namun akibatnya pemerintah tidak bisa secara tanggap dalam memenuhi kebutuhan khusus dari kelompok masyarakat tertentu yang berkebutuhan khusus, dalam hal ini termasuk penyandang disabilitas (Pawestri, A. 2017). Oleh karena itu diperlukan urgensi bagi birokrasi untuk melakukan perubahan dan inovasi untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat terutama yang membutuhkan pelayanan khusus seperti penyandang disabilitas (Mindarti, dkk 2018). Penelitian ini difokuskan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh MPP Kota Pekanbaru kepada penyandang disabilitas dan diukur menggunakan indikator efisiensi, responsibilitas dan non-partisan menurut A.G Subarsono.

Lely Indah, dkk (2018) pada penelitiannya dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille" juga menjelaskan bahwa diperlukan sebuah inovasi untuk melakukan pelayanan publik kepada penyandang disabilitas. Inovasi diperlukan untuk mempermudah dan memberikan gaya baru di dalam melakukan pelayanan di seluruh sektor pelayanan publik (Bobi Rizki Ananda dkk, 2020). Sebuah inovasi merupakan cara baru dalam memberikan pelayanan kesehatan dan mampu memberikan nilai tambah dan manfaat lebih dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya diselenggarakan. (Triwahyuni, 2020). Aksesibilitas fisik diterapkan pada sarana dan prasarana umum (bangunan umum, jalan umum, pertamanan umum, pemakaman umum dan angkutan umum). Sedangkan aksesibilitas non fisik berlaku untuk layanan informasi dan layanan khusus (Sugi Rahayu, 2013). Aksesibilitas penyandang disabilitas tidak terbatas hanya pada aksesibilitas fisik yang menyangkut dengan hambatan arsitektural, tetapi juga pada aksesibilitas politik. Menurut Putu Ratih Kumala Dewi (2015) "Partisipasi politik adalah hak asasi warga negara (termasuk penyandang disabilitas) di bidang politik. Banyaknya penelitian yang mengungkapkan bahwa penyandang disabilitas masih perlu perhatian khusus dan berimbang, maka peneliti juga tertarik untuk melakukan penelitian pada topik yang sama. Pada penelitian ini akan menjelaskan bagaimana pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru kepada penyandang disabilitas, karena sebelumnya penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru merasa kurang diperhatikan kebutuhannya. Penelitian ini dilakukan

untuk mengetahui apakah Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru bisa menjadi salah satu solusi permasalahan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru.

Kajian lain juga dilakukan oleh Tio Tegar Wicaksono pada tahun 2019 dengan judul penelitian "Pelayanan Umum Kereta Api di Yogyakarta Bagi Difabel". Penelitian ini membahas tentang bagaimana pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan yang keduanya berada di Kota Yogyakarta. Hasilnya adalah beberapa faktor menjadi penyebab realisasi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas belum berjalan sepenuhnya, salah satunya adalah kurangnya pemahaman stakeholder yang belum sadar akan HAM.

Dewasa ini, sistem dan manajemen pelayanan publik mengalami perkembangan. Guna mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah serta akuntabel bagi seluruh masyarakat, pemerintah berinovasi dengan menyelenggarakan mal pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat, terjangkau dan aman bagi masyarakat (termasuk penyandang disabilitas) dalam mengakses pelayanan publik. Kota Pekanbaru juga menghadirkan mal pelayanan publik di wilayahnya dan per tahunnya dapat mencapai lebih dari 100 ribu kunjungan dan data tersebut akan terus meningkat setiap harinya. Berdasarkan PP Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas, penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sekurangnya, pelayanan publik yang disediakan harus menggunakan teknologi yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas. Banyaknya pengaduan dalam kesulitan mendapatkan pelayanan bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru menjadi alasan bagi peneliti untuk melihat sejauh mana Pemerintah Kota Pekanbaru merespon keluhan masyarakat serta mewujudkannya kedalam pelayanan yang berkualitas secara efisien, responsif dan non-partisan melalui mal pelayanan publik menurut A.G. Subarsono yang dijelaskan dalam bukunya yang berjudul Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

Efisiensi diartikan sebagai perbandingan terbaik antara input dan output. Pelayanan publik yang dirasakan pengguna pelayanan sebagai output jika dihasilkan dengan input yang minimal, maka pelayanan tersebut dapat dinilai efisien. Efisien dapat dinilai dari dua perspektif, yaitu perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Dari segi pemberi layanan, diusahakan agar harga pelayanan yang diberikan murah dan menggunakan sedikit sumber daya. Dari segi pengguna layanan, masyarakat berharap pelayanan dapat diakses dengan mudah, biaya terjangkau (murah) dan waktu singkat (cepat). Responsivitas diartikan sebagai kemampuan/daya tanggap dalam mengerti suatu situasi/keadaan. Dalam pelayanan publik, responsivitas adalah daya tanggap organisasi sebagai penyelenggara publik untuk menyusun prioritas dan kebutuhan, kemudian mengembangkannya kedalam berbagai program layanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, kebutuhan dan juga tuntutan dari pengguna layanan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi berbagai harapan,

kebutuhan dan keinginan pengguna pelayanan, kemudian mengolah kebutuhan tersebut menjadi pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan publik yang non-partisan merupakan system pelayanan yang adil dan memperlakukan semua pengguna layanan tanpa pembedaan berdasarkan status tertentu. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan *equal before the law* (kesamaan di depan hukum). Berdasarkan asas tersebut, penyelenggara pelayanan publik harus menjamin semua warga negara memiliki akses yang sama di dalam pelayanan publik. Aspek non-partisan menghendaki pelayanan publik tidak diberikan dengan tindakan diskriminatif.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dengan indikator kualitas pelayanan yang sudah ditentukan. Penelitian ini berfokus pada pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru bagi penyandang disabilitas. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Data yang didapatkan merupakan data primer dan data sekunder untuk membantu menjawab pertanyaan penelitian.

Data disajikan dalam bentuk deskripsi mengenai pernyataan dari penyelenggara pelayanan, gambaran dan situasi objek penelitian dan juga pernyataan dari penyandang disabilitas sebagai pengguna pelayanan. Proses analisa data dimulai dengan mengelompokkan data yang didapat dari berbagai sumber, kemudian data direduksi dan dianalisa. Setelah pengelompokkan dan analisis data, peneliti menarik kesimpulan atas jawaban pertanyaan penelitian.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebagai negara hukum, Indonesia memiliki prinsip untuk memberikan jaminan terhadap hak asasi manusia kepada setiap warga negaranya. Sebagai bentuk perwujudan tanggung jawab pemerintah melindungi hak warga negaranya termasuk penyandang disabilitas adalah dengan mengesahkan berbagai instrumen hukum. Instrumen hukum tersebut menunjukkan dukungan pemerintah pusat dan daerah dalam perlindungan dan pemberdayaan kelompok penyandang disabilitas secara hukum. Selain bentuk dukungan dalam bentuk instrumen hukum, dukungan sepenuhnya adalah pelaksanaan dari kebijakan itu sendiri dengan memberikan fasilitas penyandang disabilitas secara fisik dan non-fisik. Penyediaan fasilitas penyandang disabilitas merupakan kebutuhan bagi penyandang disabilitas untuk menunjang kemandirian mereka.

Pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dijalankan berdasarkan pedoman penilaian yang dikeluarkan oleh Menpan RB dan juga UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Fasilitas penyandang disabilitas yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik adalah sebagai berikut pada tabel 1:

Jalur Kursi Roda	Tersedia
Kursi roda	2 unit
Tongkat/kruk	2 pasang unit
Toilet khusus penyandang disabilitas	4 unit
Guiding block di trotoar	Tersedia
Loket khusus penyandang disabilitas	Tersedia

Sumber: *Olahan Peneliti, 2021*

DPMPTSP Kota Pekanbaru selaku penyelenggara mal pelayanan publik menyadari bahwa penyediaan fasilitas penyandang disabilitas merupakan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik. Fasilitas tersebut juga harus diperhatikan kemudahan penggunaannya agar dapat berfungsi maksimal dan harus diperhatikan pemeliharannya agar tidak terbelengkalai dan sia-sia.

Untuk menghadapi dan melayani penyandang disabilitas ini diperlukan sumber daya manusia yang terlatih dan profesional. Petugas Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru mengaku belum ada pelatihan dan pendidikan secara berkala terkait pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Apalagi dengan beragam disabilitas yang dialami, pendidikan dan pelatihan untuk sumber daya manusia yang terkait begitu penting. Tujuan pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan publik bagi penyandang disabilitas agar pelayanan publik dapat berjalan optimal, wajar, dan bermartabat tanpa diskriminasi bagi penyandang disabilitas.

Penyelenggara pelayanan publik harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang menggunakan layanannya, karena pada dasarnya karakteristik masyarakat itu berbeda-beda sehingga dibutuhkan kemampuan dan pemahaman yang baik untuk dapat memberikan pelayanan yang baik untuk memuaskan masyarakat yang dilayani. Untuk menjelaskan fenomena pelayanan publik bagi penyandang disabilitas kerap terkait dengan hal-hal yang berbau keadilan dan diskriminasi, sehingga pada penelitian ini akan digunakan indikator pengukuran pelayanan publik oleh AG. Subarsono. AG. Subarsono mengusung 3 indikator untuk mengukur pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diukur dari efisiensi, responsivitas, dan non-partisan.

Melalui indikator efisien, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah memenuhi kriteria yang ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan penyelenggara dan penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan publik, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah menerapkan penyederhanaan prosedur layanan dengan menyediakan inovasi layanan seperti layanan jemput bola kepada penyandang disabilitas berat. Mal pelayanan publik sudah memberikan loket khusus penyandang disabilitas dan memberikan prioritas antre kepada penyandang disabilitas yang menggunakan pelayanan. Selain itu, pelayanan di mal pelayanan sebagian besar tidak membutuhkan biaya, walaupun ada biaya yang dikeluarkan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Pelayanan di mal pelayanan publik juga tidak membutuhkan waktu yang lama, mengingat para penyandang disabilitas memiliki keterbatasan untuk bergerak sehingga produk pelayanan diusahakan untuk selesai dalam waktu singkat. Teknologi yang digunakan pada MPP sudah menyesuaikan standar aksesibilitas penyandang disabilitas. Informasi visual seperti informasi antre dan tulisan berjalan tersedia untuk tunarungu/tuli, informasi audio tersedia untuk tunanetra, tersedia antrean online untuk menghemat waktu tunggu, dan juga komunikasi antara penyelenggara pelayanan publik dan juga komunitas penyandang disabilitas

Tabel 1. Fasilitas Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Fasilitas Penyandang Disabilitas	Keterangan
Parkir Khusus Disabilitas	Tersedia
Tangga Landai dan Pegangan	Tersedia

aktif menggunakan grup whatsapp. Salah satu contoh aksesibilitas yang sesuai dengan standar penyandang disabilitas seperti gambar berikut yang merupakan mesin nomor antrian yang sudah sesuai dengan standar aksesibilitas penyandang disabilitas. Tampilan nomor antrian dibuat warna mencolok untuk memudahkan penyandang disabilitas mengidentifikasi antrian loket di MPP Kota Pekanbaru, sementara tinggi mesin sudah disesuaikan dengan penggunaan kursi roda.



Gambar 1. mesin antrian untuk memudahkan pengunjung mengambil nomor antrian

Melalui indikator responsif, penyelenggara pelayanan publik dinilai kemampuannya dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna pelayanan publik, dalam hal ini adalah penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas membutuhkan fasilitas penyandang disabilitas secara fisik guna menunjang mobilitas dan kemandiriannya dalam menggunakan pelayanan publik. Mal pelayanan publik menyediakan beragam fasilitas penyandang disabilitas dengan kondisi yang sangat layak digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa mal pelayanan publik dalam penyelenggaraannya selalu mempertimbangkan desain bangunan bagi penyandang disabilitas. Selain fasilitas fisik, penyandang disabilitas juga membutuhkan petugas yang profesional agar dapat membantu mereka dalam mengakses pelayanan publik. Petugas mal pelayanan publik belum pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan dalam melayani penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, namun mal pelayanan publik tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari responsivitas frontliner (petugas pelayanan dan juga petugas keamanan) yang cekatan dalam membantu penyandang disabilitas mulai dari datang hingga selesai pelayanan.

Pelayanan publik yang non-partisan menuntut pelayanan publik memperlakukan semua pengguna pelayanan dengan perlakuan yang sama tanpa membedakan berdasarkan latar belakang pendidikan, agama, ekonomi, suku, budaya, dsb. Penyandang disabilitas kerap mendapatkan perlakuan yang tidak baik seperti dijauhi karena keterbatasan fisiknya dianggap menjadi sebuah keanehan. Menurut penyandang disabilitas yang peneliti temui, mereka tidak merasa mendapatkan perilaku diskriminasi dari petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Mereka merasakan perlakuan yang ramah dan juga dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan. Se jauh ini, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru belum menerima keluhan dari penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, indikator pengukuran kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil yang baik dari segi efisiensi, responsivitas dan non-partisan. Pelayanan publik bagi penyandang disabilitas

di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru perlu di pertahankan dan di tingkatkan guna memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan pelayanan publik. Jika hal ini diperhatikan lebih serius, maka akan meningkatkan tingkat kemandirian penyandang disabilitas tidak hanya dalam pelayanan publik, melainkan dalam kualitas interaksi sosial sehari-hari.

## KESIMPULAN

Korupsi dalam pemilu merupakan salah satu fenomena pelanggaran etika dan moral penyelenggara pemilu di Indonesia. Pondasi dari etika dan moral yang sudah runtuh akan berdampak pada integritas dan kualitas pemilu. Kecurangan yang timbul akibat etika dan moral yang rendah berimplikasi kepada legitimasi pemilu yang dihasilkan atau legitimasi dari hasil pemilu yang dilaksanakan. Penyelenggara pemilu khususnya Bawaslu harus menyadari potensi kecurangan itu karena bagaimanapun setelah diselenggarakan oleh KPU, kecurangan itu muncul maka harus segera diawasi agar eskalasi konflik pemilu itu tidak terjadi. Penegakan hukum menjadi salah satu mekanismenya, jadi kalau memang ditemukan kecurangan oleh penyelenggara, harus ditegakkan hukum yang berlakunya, sehingga penyelenggara pemilu leluasa untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggungjawab.

Pelayanan publik yang menggabungkan berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan pelayanan dari 29 (dua puluh Sembilan) instansi kementerian/lembaga/pemerintah daerah/BUMN/BUMD/swasta/asosiasi profesi. Untuk memenuhi kebutuhan dan memudahkan akses penyandang disabilitas, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru menyediakan berbagai fasilitas fisik maupun non fisik bagi penyandang disabilitas. Hasilnya adalah penyandang disabilitas merasa pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah baik. Penyandang disabilitas merasa sangat diperhatikan atas kebutuhan pelayanan dan aksesibilitas mereka. Meskipun masih terdapat kekurangan pada fasilitas dan sumber daya yang disediakan, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya, termasuk penyandang disabilitas. Terbukti berdasarkan hasil penelitian para penyandang disabilitas merasakan dapat merasakan efisiensi, responsivitas dan tidak ada perbedaan atas pelayanan bagi penyandang disabilitas dengan masyarakat lainnya.

## REFERENSI

- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 8(2), 167-179.
- Buana, I. K. S., & Rudy, D. G. 2019. Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Bagi Difabel Dalam Menggunakan Fasilitas Pelayanan Publik Pada Perbankan. Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum, 7(1), 1-14.
- Dewi, P. R. K. 2015. Aksesibilitas Partisipasi Politik Penyandang Disabilitas Dalam Pemilu Di Kota Denpasar. In Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka (hal. 543-550). Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, A. 2012. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. Yogyakarta: UGM PRESS.
- Karniawati, N., & Apriati, W. 2017. Aspek Transparansi Dalam

- Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra di Kota Bandung. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 1(1).
- Lestari, E. Y., Sumarto, S., & Isdaryanto, N. 2017. Pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas di kabupaten Semarang melalui implementasi convention on the rights of persons with disabilities (CPRD) dalam bidang pendidikan. *Integralistik*, 28(1), 1-9.
- Marwandianto, M. 2018. Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM. *Jurnal HAM*, 9(2), 175-190.
- Mindarti, L. I., Wismanu, R. E., & Pamula, E. R. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille. *Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*, 16(1).
- Mumpuni, S. D., & Zainudin, A. 2018. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 1(2).
- Pawestri, A. 2017. Hak Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM Internasional dan HAM Nasional. *Era Hukum-Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 15(1).
- Rahayu, S, Dewi U, & Ahdiyana, M. 2013. Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta. *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2).
- Soleh, A. 2014. Kebijakan perguruan tinggi negeri yogyakarta terhadap penyandang disabilitas. *Jurnal pendidikan islam*, 3(1), 1-30.
- Tarsidi, D. 2011. Kendala umum yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik. *Jassi Anakku*, 10(2), 201-205.
- Thohari, S. 2017. Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *IJDS: INDONESIAN JOURNAL OF DISABILITY STUDIES*, 1(1).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. Service, quality & satisfaction. *ANDI. Yogyakarta*
- Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13-18.
- Wicaksono, T. T., Simamora, J. I. G., & Pradana, G. H. 2019. Pelayanan Publik Kereta Api di Yogyakarta Bagi Difabel. *INKLUSI Journal of Disability Studies*, 6(1), 47-70.