



Ketersediaan dan Aksesibilitas Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Bantul)

Anom Kusuma^{1*}, Rumsari Hadi Sumarto²

¹⁻²Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa APMD
Yogyakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: anomkusuma1998@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the availability and accessibility of facilities for persons with disabilities in public service delivery at Bantul Regional Police (Polres Bantul). The research is motivated by the importance of ensuring equal, accessible, safe, comfortable, and independent public services for persons with disabilities, as mandated by Law Number 8 of 2016 concerning Persons with Disabilities and Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving eight informants consisting of police leaders, public service officers, disability organizations, disability advocates, persons with disabilities, and their assistants. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, including data condensation, data display, conclusion drawing, and verification. Data validity was ensured through source and technique triangulation, member checking, prolonged engagement, transferability, dependability, and confirmability. The findings indicate that Polres Bantul has provided various accessibility facilities, including ramps, guiding blocks, designated parking areas, priority waiting rooms, accessible toilets, priority service counters, elevators, mobility aids, and communication aids. However, several facilities have not fully complied with national accessibility standards, particularly those supporting persons with sensory disabilities, building design, and accessible information systems. In terms of accessibility, the services generally fulfill the principles of convenience, comfort, and safety, while the aspect of independent access still requires improvement. The study concludes that public services at Polres Bantul have progressed toward a more inclusive system; however, further improvements in accessibility facilities, human resource capacity, and policy and budget support are necessary to achieve equitable, inclusive, and rights-based public services for persons with disabilities.*

Keywords: Accessibility; Bantul Resort Police; Facilities; Persons with Disabilities; Public Service.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Bantul. Penelitian dilatarbelakangi oleh pentingnya pemenuhan hak penyandang disabilitas untuk memperoleh pelayanan publik yang setara, mudah diakses, aman, nyaman, dan mandiri sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap delapan informan yang terdiri atas pimpinan Polres Bantul, petugas pelayanan publik, organisasi penyandang disabilitas, pemerhati disabilitas, penyandang disabilitas, dan pendamping. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik, member check, peningkatan ketekunan, transferability, dependability, dan confirmability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Bantul telah menyediakan berbagai fasilitas aksesibilitas, seperti ramp, guiding block, area parkir khusus, ruang tunggu prioritas, toilet disabilitas, loket prioritas, lift, alat bantu mobilitas, dan alat bantu komunikasi. Meskipun demikian, sebagian fasilitas belum sepenuhnya memenuhi standar teknis aksesibilitas nasional, terutama pada aspek fasilitas bagi penyandang disabilitas sensorik, desain bangunan, serta sistem informasi yang aksesibel. Dari aspek aksesibilitas, pelayanan telah memenuhi unsur kemudahan, kenyamanan, dan keamanan, namun aspek kemandirian pengguna masih memerlukan peningkatan. Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Polres Bantul telah berkembang menuju pelayanan yang lebih inklusif, tetapi masih memerlukan penyempurnaan fasilitas, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penguatan dukungan kebijakan dan anggaran agar pelayanan publik yang setara, inklusif.

Kata Kunci: Aksesibilitas; Ketersediaan Fasilitas; Pelayanan Publik; Penyandang Disabilitas; Polres Bantul.

1. LATAR BELAKANG

Akses Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin terpenuhinya hak-hak setiap warga negara secara adil dan tanpa diskriminasi. Setiap individu berhak memperoleh pelayanan yang setara tanpa membedakan kondisi fisik, sosial, ekonomi, maupun karakteristik lainnya. Oleh sebab itu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek kecepatan, efisiensi, dan efektivitas pelayanan, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara layanan dalam menciptakan sistem pelayanan yang mudah diakses, aman, nyaman, serta mampu mengakomodasi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat dan memiliki kedudukan, hak, serta kewajiban yang sama sebagai warga negara. Namun demikian, dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih dijumpai berbagai hambatan yang membatasi partisipasi penyandang disabilitas dalam memperoleh layanan secara optimal. Hambatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan keterbatasan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup aspek komunikasi, penyediaan informasi, sikap aparatur pelayanan, serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya dirancang berdasarkan prinsip inklusivitas. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksetaraan akses dan mengurangi kesempatan penyandang disabilitas untuk memperoleh pelayanan publik secara mandiri.

Dalam perspektif hak asasi manusia, negara berkewajiban menjamin penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, termasuk hak untuk memperoleh pelayanan publik yang mudah diakses dan bebas dari diskriminasi. Komitmen tersebut telah dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak memperoleh aksesibilitas pada berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus berlandaskan asas persamaan hak, perlakuan yang tidak diskriminatif, serta pemberian kemudahan dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan sesuai dengan kebutuhannya. Penguatan terhadap ketentuan tersebut juga tercermin dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Ramah Kelompok Rentan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2023 tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung yang menjadi pedoman dalam penyediaan fasilitas yang aksesibel bagi penyandang

disabilitas. Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali, termasuk penyandang disabilitas. Dalam konteks tersebut, Polres Bantul telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif melalui penyediaan sejumlah fasilitas pendukung, seperti jalur landai (ramp), ruang tunggu prioritas, toilet disabilitas, area parkir khusus, serta berbagai bentuk pelayanan yang memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas.

Meskipun berbagai upaya tersebut telah dilaksanakan, hasil observasi awal menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Bantul masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi optimalisasi aksesibilitas layanan. Beberapa fasilitas belum sepenuhnya memenuhi standar teknis yang dipersyaratkan, seperti belum tersedianya *guiding block* secara menyeluruh, keterbatasan papan informasi dalam huruf braille, serta belum optimalnya penyediaan sistem informasi berbasis audio bagi penyandang disabilitas sensorik. Selain itu, masih terdapat fasilitas pelayanan yang belum sepenuhnya ramah bagi pengguna kursi roda, sementara pengembangan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan disabilitas maupun penyediaan petugas pendamping khusus juga belum terlaksana secara optimal.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ketentuan normatif yang diatur dalam berbagai regulasi dengan implementasi pelayanan publik di tingkat operasional. Walaupun kerangka regulasi telah memberikan landasan hukum yang kuat dalam menjamin hak penyandang disabilitas untuk memperoleh pelayanan yang setara dan aksesibel, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, baik yang berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana, kapasitas sumber daya manusia, maupun dukungan anggaran dan kebijakan kelembagaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Polres Bantul menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana fasilitas yang tersedia telah memenuhi prinsip kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan kemandirian sebagaimana konsep aksesibilitas dalam pelayanan publik yang inklusif. Selain memberikan gambaran empiris mengenai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Bantul, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus dasar penyusunan rekomendasi bagi institusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyempurnaan fasilitas sesuai standar aksesibilitas, penguatan kompetensi aparatur, serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas sebagai bagian

dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan, inklusif, dan berorientasi pada pemenuhan hak asasi manusia. Penelitian mengenai ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas bagi penyandang disabilitas telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir.

Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi terkait pelayanan publik ramah disabilitas, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek fasilitas, maupun kebijakan pelayanan, dan aksesibilitas. Penelitian terdahulu menjadi penting untuk memberikan gambaran mengenai posisi penelitian ini sekaligus menunjukkan perbedaan fokus kajian yang dilakukan.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Syifa Salsabila dan Nurliana Cipta Apsari pada tahun 2021 berjudul “Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas” menunjukkan bahwa masih banyak fasilitas pelayanan publik yang belum memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas secara optimal. Penelitian tersebut menemukan bahwa keberadaan regulasi belum sepenuhnya diikuti oleh implementasi fasilitas yang sesuai dengan standar aksesibilitas. Penyandang disabilitas masih menghadapi hambatan dalam mengakses berbagai layanan publik akibat keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia.

Penelitian kedua dilakukan oleh Astri Hanjarwati, Jamil Suprihatiningrum, dan Siti Aminah pada tahun 2021 dengan judul “Survei Aksesibilitas Fisik dan Sosial sebagai Dasar Penyusunan Grand Design Desa Inklusif”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan sosial, partisipasi masyarakat, dan dukungan kelembagaan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pembangunan fasilitas tanpa didukung kesadaran sosial dan kebijakan yang berkelanjutan belum mampu menciptakan pelayanan yang benar-benar mudah diakses oleh penyandang disabilitas.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Marsaa Salsabiila dan Imam Yuadi pada tahun 2023 berjudul “Analisis Bibliometrik Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas” menjelaskan bahwa isu pelayanan publik bagi penyandang disabilitas masih menjadi permasalahan yang cukup dominan di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak pelayanan publik yang belum ramah terhadap penyandang disabilitas sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan fasilitas aksesibilitas, serta penguatan kebijakan yang mendukung pelayanan yang setara. Setelah itu terdapat penelitian ketujuh yang dilakukan oleh Naufal Ghifari (2019) dengan judul “Kualitas Pelayanan SIM bagi Penyandang Disabilitas di Polres Bantul Tahun 2018–2019” bertujuan untuk menganalisis kualitas

pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi penyandang disabilitas di Polres Bantul. Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada aksesibilitas fasilitas publik secara umum. Penelitian mengenai ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas bagi penyandang disabilitas pada institusi kepolisian, khususnya di Kepolisian Resor Bantul, masih sangat terbatas.

Penelitian saat ini secara khusus mengkaji ketersediaan fasilitas, aksesibilitas fasilitas, kompetensi sumber daya manusia, pelayanan publik terhadap kelompok rentan khususnya penyandang disabilitas, serta kesesuaian implementasi pelayanan publik dengan regulasi yang berlaku pada institusi kepolisian sebagai penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih mudah diakses, setara, dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

Kerangka konseptual

Penelitian ini menjelaskan hubungan antara konsep pelayanan publik, ketersediaan fasilitas, dan aksesibilitas fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Polres Bantul. Pelayanan publik merupakan fungsi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, termasuk bagi penyandang disabilitas sebagai kelompok yang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga oleh tersedianya fasilitas yang memadai dan mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan.

Secara normatif, penelitian ini berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Ramah Kelompok Rentan, dan Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Regulasi tersebut menjadi dasar dalam menilai penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif melalui penyediaan fasilitas yang memenuhi prinsip aksesibilitas.

Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2016), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas harus menjamin kesetaraan, kemudahan akses, responsivitas, kepastian pelayanan, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2008). Selain itu, kualitas pelayanan juga didukung oleh dimensi SERVQUAL yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Jonkisz, Karniej, & Krasowska, 2022). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan Rights Based Approach

(UNDP, 2016), Human Rights Model of Disability (Degener, 2016), dan Inclusive Public Service (UNESCAP, 2018) yang menempatkan penyandang disabilitas sebagai subjek yang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik.

Ketersediaan Fasilitas

Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Moenir (2015), fasilitas merupakan sarana yang menunjang kelancaran pelayanan, sedangkan Tjiptono (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang memadai. Dalam penelitian ini, ketersediaan fasilitas dipahami sebagai bentuk komitmen institusi dalam memenuhi hak penyandang disabilitas melalui penyediaan fasilitas yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Analisis juga didukung oleh konsep Social Model of Disability (Oliver, 1990), Equal Opportunity (Rawls, 1999), Universal Design (Mace, 1998), Barrier Free Environment (Imrie & Hall, 2001), dan Independent Living Theory (DeJong, 1979), yang menekankan pentingnya lingkungan pelayanan yang inklusif, bebas hambatan, dan mendukung kemandirian penyandang disabilitas.

Aksesibilitas Fasilitas.

Menurut Tarsidi (2011), aksesibilitas merupakan kemampuan setiap orang, termasuk penyandang disabilitas, untuk mencapai, memasuki, dan menggunakan fasilitas secara mudah, aman, nyaman, dan mandiri. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis aksesibilitas berdasarkan empat dimensi utama, yaitu kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan kemandirian. Analisis tersebut diperkuat oleh Theory of Accessibility (Steinfeld & Maisel, 2012), yang menjelaskan bahwa fasilitas harus dapat digunakan secara efektif oleh seluruh pengguna, serta Person-Environment Fit Theory (Lawton & Nahemow, 1973), yang menekankan pentingnya kesesuaian antara kebutuhan individu dan kondisi lingkungan agar pelayanan publik dapat diakses secara optimal.

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas fasilitas bagi penyandang disabilitas sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, nondiskriminatif, dan berorientasi pada pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Polres Bantul.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di Kepolisian Resor Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan

dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi *data collection*, *data condensation*, *data display*, serta *conclusion drawing and verification* untuk memperoleh gambaran mengenai ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik

Penelitian penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Polres Bantul telah berkembang menuju pelayanan yang lebih inklusif melalui penerapan prinsip nondiskriminasi, pelayanan prioritas, serta penyediaan fasilitas aksesibilitas yang didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP), mekanisme pelayanan yang terstruktur, dan pelaksanaan monitoring serta evaluasi secara berkala. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, implementasi pelayanan telah memenuhi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penyediaan fasilitas aksesibilitas mengalami peningkatan pada periode 2023 hingga 2025, meskipun sarana bagi penyandang disabilitas sensorik masih belum memadai. Pelayanan juga dilaksanakan secara konsisten sesuai SOP, didukung oleh responsivitas petugas, kepastian prosedur, mekanisme pengaduan, serta sikap pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur telah dilakukan melalui pelatihan bahasa isyarat, namun belum berlangsung secara berkelanjutan karena keterbatasan anggaran. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan didukung oleh komitmen pimpinan, keterlibatan petugas pelayanan, partisipasi organisasi penyandang disabilitas, serta masukan dari masyarakat sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Polres Bantul telah menunjukkan kemajuan dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif dengan menempatkan penyandang disabilitas sebagai subjek yang memiliki hak memperoleh pelayanan secara setara. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan fasilitas bagi penyandang disabilitas sensorik, belum tersedianya petugas pendamping khusus, kompetensi aparatur yang belum merata, serta keterbatasan anggaran. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada penyempurnaan fasilitas sesuai standar aksesibilitas, penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, dan peningkatan kolaborasi dengan organisasi penyandang disabilitas guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif, responsif, dan berkeadilan.

Ketersediaan Fasilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Bantul telah berupaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif melalui penyediaan berbagai sarana dan prasarana pendukung bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil observasi, fasilitas yang tersedia meliputi pintu masuk yang mudah diakses, jalur landai (*ramp*), toilet disabilitas yang dilengkapi *panic button*, loket pelayanan prioritas, alat bantu bagi penyandang tunanetra, kursi roda, ruang tunggu prioritas, lift, area parkir khusus, *guiding block*, ruang medis, serta alat bantu komunikasi berupa alat bantu dengar, kacamata pembesar, dan papan tulis mini. Selain itu, data penelitian memperlihatkan adanya peningkatan penyediaan fasilitas sepanjang periode 2023 hingga 2025, yang ditandai dengan penambahan *guiding block*, area parkir khusus, ruang tunggu prioritas, alat bantu mobilitas, dan perangkat komunikasi sebagai bentuk penguatan aksesibilitas pelayanan.

Meskipun demikian, hasil observasi dan wawancara mengindikasikan bahwa penyediaan fasilitas tersebut belum sepenuhnya memenuhi standar teknis aksesibilitas sebagaimana diamanatkan dalam berbagai regulasi. Beberapa kendala yang masih ditemukan meliputi belum tersedianya *guiding block* secara menyeluruh, keterbatasan media informasi dalam huruf braille maupun berbasis audio, serta desain beberapa fasilitas pelayanan yang belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan pengguna kursi roda, terutama pada tinggi loket pelayanan. Di samping itu, Polres Bantul belum memiliki petugas pendamping khusus yang secara struktural bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Pendampingan masih dilaksanakan oleh petugas pelayanan umum yang memiliki kompetensi dasar, termasuk kemampuan bahasa isyarat yang belum didukung oleh pelatihan secara berkelanjutan.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa komitmen Polres Bantul dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik telah diwujudkan melalui pengembangan fasilitas fisik dan penyediaan dukungan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Upaya tersebut mencerminkan adanya orientasi kelembagaan terhadap pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan kepolisian yang setara. Namun demikian, peningkatan kuantitas fasilitas belum sepenuhnya diikuti oleh pemenuhan kualitas dan kesesuaiannya dengan standar aksesibilitas maupun kebutuhan seluruh ragam disabilitas. Keterbatasan fasilitas bagi penyandang disabilitas sensorik, belum optimalnya desain beberapa sarana pelayanan, belum tersedianya mekanisme pendampingan yang terinstitusionalisasi, serta terbatasnya kompetensi aparatur menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, keterbatasan alokasi anggaran masih menjadi tantangan dalam pengembangan infrastruktur

aksesibilitas dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu diarahkan pada penyempurnaan fasilitas sesuai standar aksesibilitas nasional, penguatan kompetensi aparatur melalui pelatihan yang berkesinambungan, serta pengembangan sistem pendampingan yang lebih terstruktur agar penyandang disabilitas dapat mengakses pelayanan secara aman, nyaman, mandiri, dan setara.

Aksesibilitas Fasilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas fasilitas di Polres Bantul telah mengalami peningkatan sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, aksesibilitas dianalisis melalui empat dimensi, yaitu kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan kemandirian. Pada aspek kemudahan, Polres Bantul telah menyediakan berbagai fasilitas, seperti *ramp*, *lift*, area parkir khusus, dan ruang tunggu prioritas yang mendukung akses bagi penyandang disabilitas fisik. Namun, fasilitas bagi penyandang disabilitas sensorik, seperti guiding block, informasi dalam huruf braille, media audio, dan sistem informasi yang aksesibel, masih belum tersedia secara optimal. Dari aspek kenyamanan dan keamanan, sebagian besar fasilitas telah mendukung proses pelayanan, meskipun masih ditemukan kendala pada desain loket pelayanan, beberapa jalur landai yang belum memenuhi standar teknis, serta perlunya pemeliharaan fasilitas secara berkala. Sementara itu, pada aspek kemandirian, penyandang disabilitas masih bergantung pada bantuan petugas akibat belum optimalnya sarana pendukung yang memungkinkan akses secara mandiri.

Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi aksesibilitas. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, responsivitas petugas, ketersediaan fasilitas dasar, pelatihan bahasa isyarat, serta dukungan organisasi penyandang disabilitas. Sebaliknya, implementasi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan anggaran, kompetensi aparatur yang belum merata, belum tersedianya petugas pendamping khusus, keterbatasan fasilitas aksesibilitas, desain bangunan yang belum sepenuhnya memenuhi standar, serta pengawasan penggunaan fasilitas yang belum optimal.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi aksesibilitas pelayanan publik di Polres Bantul telah mengarah pada penyelenggaraan pelayanan yang lebih inklusif. Namun, aksesibilitas yang tersedia masih didominasi oleh pola pelayanan berbasis pendampingan sehingga kemandirian penyandang disabilitas belum sepenuhnya terwujud. Kesenjangan antara regulasi dan implementasi masih terlihat pada aspek aksesibilitas informasi, desain fasilitas, kapasitas sumber daya manusia, serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya adaptif terhadap kebutuhan seluruh ragam disabilitas. Dengan demikian, peningkatan kualitas

aksesibilitas perlu difokuskan pada penyempurnaan fasilitas sesuai standar nasional, pengembangan sistem informasi yang inklusif, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, pembentukan mekanisme pendampingan yang terstruktur, serta penguatan dukungan anggaran dan kolaborasi dengan organisasi penyandang disabilitas guna mewujudkan pelayanan publik yang mudah diakses, aman, nyaman, setara, dan mendukung kemandirian penyandang disabilitas.

Analisis Kesenjangan Implementasi Pelayanan Publik Ramah Disabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Polres Bantul telah mengalami perkembangan menuju pelayanan yang lebih inklusif. Hal tersebut tercermin melalui komitmen kelembagaan, dukungan pimpinan, penyediaan fasilitas aksesibilitas, serta peningkatan kapasitas pelayanan. Meskipun demikian, hasil observasi dan wawancara masih mengidentifikasi adanya kesenjangan antara ketentuan normatif dengan implementasi di lapangan, terutama terkait pemenuhan standar teknis fasilitas, optimalisasi fungsi aksesibilitas, kompetensi sumber daya manusia, serta penyediaan sistem informasi dan komunikasi yang ramah bagi seluruh ragam disabilitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan telah mengarah pada prinsip inklusivitas, namun masih memerlukan penyempurnaan agar sesuai dengan standar pelayanan publik nasional.

Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Polres Bantul telah berupaya memenuhi hak penyandang disabilitas melalui penyediaan fasilitas seperti *ramp*, *lift*, toilet disabilitas, ruang tunggu prioritas, area parkir khusus, loket prioritas, alat bantu mobilitas, serta layanan pendampingan. Namun demikian, implementasi belum sepenuhnya optimal karena masih terbatasnya *guiding block*, media informasi berbasis braille dan audio, serta sarana komunikasi yang mampu mengakomodasi seluruh ragam disabilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak aksesibilitas masih memerlukan penguatan agar prinsip kesetaraan dapat diwujudkan secara lebih komprehensif.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan di Polres Bantul telah mencerminkan prinsip kesetaraan melalui pemberian pelayanan prioritas, pendampingan, dan penyesuaian mekanisme pelayanan sesuai kebutuhan pengguna. Responsivitas petugas juga terlihat dalam pemberian bantuan administrasi, mobilitas, dan komunikasi. Meskipun demikian, tingkat kemandirian penyandang disabilitas masih belum optimal karena sebagian layanan masih bergantung pada bantuan petugas akibat keterbatasan fasilitas pendukung. Apabila dikaitkan dengan Permen PANRB Nomor 3 Tahun 2017, Polres Bantul telah menyediakan pelayanan yang ramah kelompok

rentan melalui fasilitas prioritas dan pelayanan tanpa diskriminasi. Namun, peningkatan kompetensi aparatur masih menjadi tantangan karena pelatihan yang diberikan baru mencakup bahasa isyarat, sedangkan kompetensi dalam melayani ragam disabilitas lainnya belum berkembang secara optimal akibat keterbatasan program dan anggaran.

Selanjutnya, berdasarkan Permen PANRB Nomor 9 Tahun 2023, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh efektivitas pelayanan, kompetensi aparatur, dan evaluasi berkelanjutan. Penelitian menunjukkan bahwa Polres Bantul telah melibatkan organisasi penyandang disabilitas dalam memberikan masukan terhadap pelayanan. Akan tetapi, mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas fasilitas aksesibilitas belum dilaksanakan secara sistematis sehingga perbaikan pelayanan belum sepenuhnya berbasis pada hasil evaluasi.

Sementara itu, jika dibandingkan dengan Permen PUPR Nomor 14 Tahun 2017, sebagian besar fasilitas fisik telah mendukung kebutuhan dasar penyandang disabilitas melalui penyediaan *ramp*, *lift*, toilet disabilitas, ruang tunggu prioritas, dan area parkir khusus. Namun, beberapa elemen aksesibilitas masih belum memenuhi standar teknis, seperti belum tersedianya guiding block secara menyeluruh, desain loket pelayanan yang belum sesuai bagi pengguna kursi roda, serta keterbatasan informasi berbasis braille dan audio. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik belum sepenuhnya diikuti oleh optimalisasi fungsi aksesibilitas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan publik ramah disabilitas di Polres Bantul telah menunjukkan kemajuan menuju pelayanan yang lebih inklusif. Komitmen kelembagaan, dukungan pimpinan, penyediaan fasilitas aksesibilitas, serta partisipasi organisasi penyandang disabilitas menjadi faktor pendukung utama. Namun, peningkatan kualitas pelayanan masih memerlukan penguatan melalui pemenuhan standar teknis fasilitas, peningkatan kompetensi aparatur, pengembangan sistem informasi yang aksesibel, serta optimalisasi monitoring dan evaluasi agar pelayanan publik dapat memenuhi prinsip inklusivitas, kesetaraan, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Polres Bantul telah berupaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas melalui penyediaan fasilitas aksesibilitas, pelayanan prioritas, serta dukungan aparatur. Ketersediaan fasilitas seperti ramp, lift, toilet disabilitas, ruang tunggu prioritas, area parkir khusus, dan alat bantu

pelayanan telah meningkatkan akses terhadap layanan kepolisian. Dari aspek aksesibilitas, pelayanan telah memenuhi unsur kemudahan, kenyamanan, dan keamanan, namun aspek kemandirian belum sepenuhnya tercapai karena sebagian penyandang disabilitas masih bergantung pada bantuan petugas.

Meskipun implementasi pelayanan telah mengarah pada pemenuhan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Permen PANRB Nomor 3 Tahun 2017, Permen PANRB Nomor 9 Tahun 2023, dan Permen PUPR Nomor 14 Tahun 2017, masih terdapat kesenjangan pada pemenuhan standar teknis fasilitas, penyediaan informasi yang aksesibel, kompetensi aparatur, serta sistem evaluasi pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan masih diperlukan agar pelayanan publik dapat diwujudkan secara lebih inklusif, setara, dan mandiri bagi seluruh penyandang disabilitas.

Saran

Polres Bantul perlu menyempurnakan fasilitas aksesibilitas sesuai standar nasional, meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan pelayanan disabilitas yang berkelanjutan, memperkuat sistem pendampingan, serta mengoptimalkan monitoring dan evaluasi pelayanan. Di samping itu, diperlukan dukungan kebijakan, anggaran, dan kolaborasi dengan organisasi penyandang disabilitas untuk mempercepat terwujudnya pelayanan publik yang inklusif. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas lokasi penelitian dan mengkaji aspek kepuasan pengguna maupun efektivitas implementasi kebijakan sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelayanan publik ramah disabilitas.

DAFTAR REFERENSI

- Adelia Ayu Rama, & Trustisari, H. (2024). *Tinjauan pustaka: Aksesibilitas pelayanan fasilitas publik bagi penyandang disabilitas tunanetra*.
- DeJong, G. (1979). Hidup mandiri: Dari gerakan sosial ke paradigma analitik. *Arsip Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi*, (10),
- Ghelfira Putri, Yuwanto, & Erowati, D. (2024). *Implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 tentang penyandang disabilitas: Studi kasus aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Sem*
- Ghifari, N. (2019). *Kualitas pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas di Polres Bantul tahun*
- Hanjarwati, A., Suprihatiningrum, J., & Aminah, S. (2021). *Pengawasan aksesibilitas fisik dan sosial sebagai dasar penyusunan grand design desa inklusif*.
- Imrie, R., & Hall, P. (2001). *Desain inklusif: Merancang dan mengembangkan lingkungan yang mudah diakses..* Siaran Pers Bersponsor.

- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang persyaratan ke*
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang ramah kelompok*
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2023 tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pelaya*
- Lawton, MP, & Nahemow, L. (1973). Ekologi dan proses penuaan. Dalam C. Eisdorfer & MP Lawton (Eds.), *Psikologi perkembangan dan penuaan orang dewasa*(hlm. 619) <https://doi.org/10.1037/10044-020>
- Mace, RL (1998). *Tidak* Pusat Uni
- Miles, MB, Huberman, AM, & Saldaña, J. (2014). *Analisis data kualitatif: Buku panduan metode (*
- Moenir, HAS (2015). *Manajemen hal.*
- Oliver, M. (1990). *Politik.*
- Rafi, M., & Yulianti, I. (2025). *Kewarganegaraan inklusif penyandang disabilitas dalam aksesibilitas transportasi*
- Ratminto, & Winarsih, AS (2016). *pelayanan manajemen .* Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*
- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang*
- Salsabiila, M., & Yuadi, I. (2023). Analisis bibliometrik pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. <https://doi.org/10.18196/jpk.v4i3.18782>
- Salsabila, S., & Apsari, NC (2021). *Aksesibilitas fasilitas pelayanan publik di beberapa wilayah dan penerapan undang-undang dalam memenuhi hak penyandang disabilitas*