

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di  
Kabupaten Kudus)**

Skripsi

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Ilmu Politik



Disusun oleh:

**Risma Syahida**

1706016039

**JURUSAN ILMU POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UIN WALISONGO SEMARANG**

**2021**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada.

Yth. Ibu Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UIN Walisongo Semarang

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana meskinnya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Risma Syahida

NIM : 1706016039

Jurusan : Ilmu Politik

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Kudus)

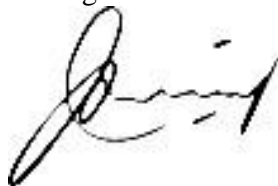
Dengan ini telah saya setujui dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Semarang, 20 Juni 2020

Pembimbing,

Bidang Metodologi & Tata Tulis

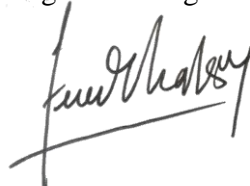
Bidang Substansi Materi



Rofiq, M. Si.

NIP:

Tanggal: 20 Juni 2021



Muhammad Mahsun, M.A.

NIP:

Tanggal: 20 Juni 2021

# SKRIPSI

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Kudus)

Disusun Oleh

**Risma Syahida**

1706016039

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi pada tanggal 28 Juni 2021 dan telah dinyatakan lulus.

Susunan Dewan Penguji



Ketua  
Dr. Ahwan Fanani, M. Ag.

Sekretaris

Muhammad Mahsun, M. A.

Penguji I

Solkha Mufrikhah, M. Si.

Penguji II

Masrohatun, M. Si.

Pembimbing I

Rofiq, M. Si.

Pembimbing II

Muhammad Mahsun, M. A.

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risma Syahida  
NIM : 1706016039  
Tempat/Tgl. Lahir : Kudus, 27 April 2000  
Jurusan : Ilmu Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Desa Sidorekso Rt 1/Rw 3 Kecamatan Kaliwungu  
Kabupaten Kudus  
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada  
Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas  
Di Kabupaten Kudus)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Semarang, 20 Juni 2021

Penyusun



Risma Syahida

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Kudus). Sholawat serta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada pimpinan umat Islam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya menjadi umat yang berakhlakul karimah, berpengetahuan dan berintelektual.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik S1 (S.Sos) pada Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan rasa syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT dan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan morel maupun material baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat Rektor UIN Walisongo Semarang, Prof Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag. selaku penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar di lingkungan UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Hj. Misbah Zulfa Elizabeth, M. Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
3. H. Adib, M.Si dan Muhammad Mahsun, M.A selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah memberi berbagai pengarahan dan nasehat dalam pelaksanaan perkuliahan.
4. Rofiq, M. Si. selaku wali dosen yang telah memberikan pengarahan dan nasihat selama ini.

5. Rofiq, M. Si. dan Muhammad Mahsun selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang dengan tulus telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ibu Dosen pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, yang telah membekali berbagai pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi kehidupan penulis.
7. Seluruh Civitas Akademik dan Staf Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang
8. Kepada keluarga saya tercinta, Bapak Giyanto dan Ibu Yatinah selaku kedua orangtua saya, serta adik saya Refa Maulina yang telah memberikan cinta, kasih sayang, do'a, semangat, nasihat, motivasi yang tiada henti dan tiada lelah sampai pada saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada saudara-saudari saya, Rinasih, Luluk Izzatun Ni'mah, Jauharotul Farida, Lia Umiyati, dan Dhurun Nafis yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
10. Kepada Achmad Fadlil Mubarak yang telah senantiasa memberi semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman terdekat penulis, Siti Aminatun Nisah dan Naili Nur Chanifah yang senantiasa memberi semangat, membantu serta menemani penulis dalam penelitian skripsi ini.
12. Kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Politik A 2017 yang telah berjuang bersama-sama dari awal perkuliahan hingga saat ini.
13. Kepada teman-teman Kontrakan C4 Perumahan Bank Niaga yang telah perhatian dan selalu membantu ketika penulis di Semarang.
14. Kepada Apriliana Hidayati, S.T, M.Eng., Hammad Riza, S.T., Bapak Rismawan Yulianto, Bapak Suryoso, Bapak Ulin Nuha, Bapak Muhammad Arif dan Mas Harto yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.

15. Serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Skripsi ini penulis akui masih banyak kekurangan karena pengalaman penulis yang masih sangat kurang. Oleh karena itu penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan masukan-masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini serta untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Semarang, 18 Juni 2021



Risma Syahida

1706016039

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrohim*

*Dengan mengucapkan segala syukur kepada Allah SWT*

*Saya persembahkan karya ini kepada Kedua orang tua saya Bapak Giyanto dan Ibu Yatinah yang telah membesarkan, mendidik, dan menuntun setiap langkah kehidupan, serta senantiasa memberi semangat, motivasi dan mendoakan untuk kesuksesan saya.*

*Untuk kedua dosen pembimbing saya, Bapak Rofiq, M. Si. dan Bapak Muhammad Mahsun, M. A. yang telah memberikan segala ilmu dan bimbingannya selama penulisan skripsi ini.*

*Dan untuk Almamater saya tercinta UIN Walisongo Semarang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Politik yang menjadi tempat bagi saya untuk menuntut ilmu dan mendapatkan pengalaman yang berharga untuk masa depan saya.*



## **MOTTO**

***“Effort and courage are not enough without purpose and planning direction”***

**“Usaha dan keberanian tidak cukup tanpa tujuan dan arah perencanaan”**

**(John F. Kennedy)**

## ABSTRAK

Penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Kudus pada dasarnya berkewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan sebagaimana diatur dalam pasal 36 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun salah satu pelayanan bagi kelompok rentan yaitu terkait dengan penyediaan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas. Adanya berbagai hambatan dalam memberikan pelayanan aksesibilitas trotoar bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus menjadikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian yang diberikan Pemerintah Kabupaten Kudus bagi penyandang disabilitas. Adapun sumber data yang diperoleh yaitu melalui data primer dengan melakukan wawancara dan observasi, serta data sekunder yang diperoleh dari studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggambarkan fenomena dan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan kemudian dikaitkan dengan teori yang relevan, dalam hal ini yaitu teori kualitas pelayanan "*new public service*".

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus belum sepenuhnya baik, hal ini dikarenakan adanya berbagai permasalahan dalam pelayanan tersebut. Meskipun pada dasarnya Pemerintah Kabupaten telah berupaya memberikan akses trotoar bagi penyandang disabilitas sejak tahun 2017, akan tetapi ketersediaannya masih minim dan terdapat berbagai permasalahan seperti adanya alih fungsi trotoar untuk berjualan dan parkir, kondisi lantai yang licin, adanya permasalahan teknis dalam pengerjaannya, kurangnya sosialisasi kepada penyandang disabilitas terkait ketersediaan trotoar yang ramah disabilitas, serta tidak dilibatkannya penyandang disabilitas dalam kegiatan perencanaan dan pembangunan trotoar. Meskipun demikian, penyandang disabilitas telah berupaya untuk mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah melalui audiensi dan musrenbang. Sedangkan upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Kudus untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan melakukan penataan PKL (Pedagang Kaki Lima), dan terdapat empat rencana pembangunan trotoar ramah disabilitas. Akan tetapi rencana pembangunan tersebut justru di drop karena adanya pengalihan anggaran untuk penanganan covid.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Jalur Pedestrian, Penyandang Disabilitas**

## **ABSTRACT**

*Public service providers in Kudus Regency are basically obliged to provide facilities and infrastructure and provide services with special treatment to vulnerable groups as regulated in Article 36 paragraph (1) of Kudus Regency Regional Regulation Number 2 of 2017 concerning the Implementation of Public Services. One of the services for vulnerable groups is related to providing accessibility of pedestrian paths for persons with disabilities. The existence of various obstacles in providing sidewalk accessibility services for people with disabilities in Kudus Regency makes the authors interested in conducting further research related to the quality of pedestrian lane accessibility services for people with disabilities in Kudus Regency.*

*In this study, the author uses a qualitative research type with a case study approach to describe how the quality of pedestrian lane accessibility services provided by the Kudus Regency Government for people with disabilities. The sources of data obtained are through primary data by conducting interviews and observations, as well as secondary data obtained from documentation studies. Data analysis was carried out by describing the phenomena and facts found in the field and then linked to the relevant theory, in this case the "new public service" service quality theory.*

*The results of this study indicate that the pedestrian path accessibility service for persons with disabilities in Kudus Regency is not yet fully good, this is due to various problems in the service. Although basically the District Government has been trying to provide access to sidewalks for people with disabilities since 2017, its availability is still minimal and there are various problems such as the conversion of sidewalk functions to selling and parking, slippery floor conditions, technical problems in the process, lack of socialization to the public. persons with disabilities related to the availability of disability-friendly sidewalks, and the exclusion of persons with disabilities in planning and construction of sidewalks. Nevertheless, persons with disabilities have attempted to influence the quality of services provided by the government through hearings and musrenbang. Meanwhile, the efforts made by the Kudus Regency Government to improve the quality of services are by structuring street vendors (street vendors), and there are four plans for the construction of disability-friendly sidewalks. However, the development plan was actually dropped due to a diversion of the budget for handling Covid.*

**Keywords:** *Quality of Service, Accessibility, Pedestrian Paths, Persons with Disabilities*

## DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
PERSEMBAHAN .....	viii
MOTTO .....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kajian Pustaka .....	7
F. Metodologi Penelitian .....	20
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	20
2. Sumber dan Jenis Data .....	21
3. Teknik Pengumpulan Data .....	22
G. Teknik Analisis Data .....	23
BAB II .....	26
KAJIAN TEORI .....	26
A. Pelayanan Publik .....	26
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	26
2. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	28

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	29
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	32
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	32
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	33
C. Paradigma <i>New Public Service</i> (NPS) .....	38
D. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas .....	41
1. Penyandang Disabilitas .....	42
2. Aksesibilitas Jalur Pedestrian.....	43
BAB III .....	48
GAMBARAN OBYEK PENELITIAN .....	48
A. Gambaran Umum Jalur Pedestrian di Kabupaten Kudus.....	48
B. Gambaran Umum Dinas PUPR Kabupaten Kudus.....	52
1. Visi dan Misi.....	52
2. Tugas dan Fungsi .....	54
3. Susunan Organisasi .....	56
BAB IV .....	59
KUALITAS PELAYANAN AKSESIBILITAS JALUR PEDESTRIAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN KUDUS.....	59
A. Kemudahan ( <i>Convenience</i> ).....	61
B. Keamanan ( <i>Security</i> ).....	66
C. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	73
D. Perhatian pribadi ( <i>Personal attention</i> ).....	78
E. Pendekatan pemecahan masalah ( <i>Problem solving</i> ).....	81
F. Keadilan ( <i>Fairness</i> ).....	84
G. Tanggung jawab fiskal ( <i>Fiscal responsibility</i> ).....	87
H. Pengaruh warga ( <i>Citizen influence</i> ) .....	90
BAB V.....	93
UPAYA PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JALUR PEDESTRIAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS .....	93
BAB VI.....	101
PENUTUP.....	101

A. Kesimpulan .....	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN I .....	107
PEDOMAN WAWANCARA .....	107
LAMPIRAN II .....	110
FOTO KEGIATAN WAWANCARA.....	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	114

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Permasalahan Keamanan di Trotoar Jalan Kabupaten Kudus.....	71
Tabel 2 Rencana Pembangunan Trotoar Tahun 2021.....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kawasan City Walk Jl. Sunan Kudus.....	49
Gambar 2 Trotoar Jl. Pramuka.....	50
Gambar 3 Trotoar Jl. Menur.....	50
Gambar 4 Trotoar Jl. Jendral Sudirman.....	51
Gambar 5 Trotoar Jl. Ahmad Yani.....	52
Gambar 6 Susunan Organisasi Dinas PUPR Kabupaten Kudus.....	57
Gambar 7 Trotoar tanpa ram di Jl. Ahmad Yani.....	64
Gambar 8 Trotoar digunakan untuk berjualan di Jl. Menur.....	67
Gambar 9 Trotoar digunakan untuk parkir di City Walk Jl. Sunan Kudus.....	68
Gambar 10 Trotoar tidak rata di Jl. Pramuka.....	70
Gambar 11 Ram tinggi di City Walk Jl. Sunan Kudus.....	76



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	107
Lampiran 2 Foto Kegiatan Wawancara.....	110

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah daerah sebagai pelaksana pemerintahan di daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang meliputi bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, serta bidang sosial.

Berkaitan dengan beberapa urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah diatas, dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 disebutkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut pada dasarnya diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Osborne dalam Mulyawan (2016:31) mengungkapkan bahwa ada tiga fungsi utama pemerintahan diantaranya yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Yang mana dalam fungsi pelayanan tersebut pemerintah/negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan (*service*) kepada warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka, hal ini sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“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”.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi setiap warga negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administratif. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, ada beberapa asas yang harus diperhatikan, hal ini sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik tentu berkaitan juga dengan penyediaan fasilitas-fasilitas publik. Dalam menyediakan fasilitas publik pemerintah perlu memperhatikan aksesibilitas agar ketersediaan fasilitas tersebut dapat diakses bagi semua kelompok, termasuk kelompok rentan seperti anak-anak, ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 dijelaskan bahwa “Aksesibilitas merupakan kemudahan yang disediakan bagi semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam pemanfaatan fasilitas-fasilitas publik tidak hanya diperuntukkan bagi orang-orang biasa pada umumnya, tetapi juga harus aksesibel bagi orang-orang yang memiliki kelemahan dan kekurangan seperti para penyandang disabilitas dan lansia.

Dalam menyediakan fasilitas publik yang ramah bagi kelompok rentan, pemerintah perlu memperhatikan pedoman teknis pelaksanaan pembangunan yang aksesibilitas sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. Pada pasal 2 ayat (2) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 dinyatakan bahwa

pedoman teknis tentang penyediaan fasilitas yang aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan ini pada dasarnya bertujuan untuk mewujudkan kemandirian dan menciptakan lingkungan yang ramah bagi semua orang termasuk penyandang disabilitas dan lansia.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa:

“Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik, dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.”

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa penyandang disabilitas merupakan setiap individu yang memiliki keterbatasan atau kekurangan dalam fisik, intelektual, mental atau sensoriknya. Karena memiliki keterbatasan, para penyandang disabilitas mengalami kesulitan dalam berinteraksi dan berpartisipasi secara efektif di lingkungannya. Dengan keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki, para penyandang disabilitas sering kali mendapat perlakuan diskriminatif di lingkungan masyarakat. Masyarakat telah membentuk stigma bahwa penyandang disabilitas tidak mampu melakukan berbagai hal dan perlu untuk dikasihani. Stigma yang telah mengakar di masyarakat tersebut kemudian membuat para penyandang disabilitas termajinalkan dari lingkungan masyarakat. Selain mengalami kesulitan dalam berinteraksi dan berpartisipasi dengan lingkungannya, para penyandang disabilitas juga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik dikarenakan masih adanya layanan publik yang tidak ramah terhadap penyandang disabilitas khususnya dalam segi arsitekturalnya.

Di Kabupaten Kudus, kewajiban untuk memberikan pelayanan bagi kelompok rentan pada dasarnya telah diatur dalam pasal 36 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berbunyi, “Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus

kepada kelompok rentan”. Lebih lanjut dalam ayat (2) disebutkan bahwa yang dimaksud kelompok rentan diantaranya yaitu: a) penyandang difabel/disabilitas; b) lanjut usia; c) wanita hamil; d) ibu menyusui; e) anak-anak, dan; f) korban bencana. Dalam Peraturan Daerah tersebut, dapat diketahui bahwa penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Kudus mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, termasuk menyediakan sarana dan prasarana (fasilitas publik) yang mudah diakses oleh mereka.

Meskipun kewajiban untuk memberikan pelayanan bagi kelompok rentan telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017, akan tetapi pada faktanya penyediaan pelayanan untuk kelompok rentan belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya fasilitas publik khususnya jalur pedestrian yang ramah disabilitas di Kabupaten Kudus. Sebagaimana dikutip dari news.detik.com, pada peringatan hari disabilitas tahun 2019 lalu, penyandang disabilitas yang tergabung dalam Forum Komunikasi Disabilitas Kudus (FKDK) memperingatinya dengan mengadakan kegiatan *Rolling City*. Kegiatan *Rolling City* merupakan kegiatan berkeliling kota dengan tujuan untuk melihat aksesibilitas fasilitas-fasilitas publik di jalan kota terutama trotoar. Dari kegiatan tersebut, ditemukan fakta bahwa ketersediaan trotoar yang ramah difabel di sekitar wilayah kota Kudus masih minim, diperkirakan hanya terdapat sekitar 10% trotoar yang sudah ramah difabel (Hazami, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2019, penyediaan fasilitas publik yang ramah bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus masih minim, khususnya dalam penyediaan trotoar. Beberapa trotoar yang ada masih belum dilengkapi dengan *guiding block* (jalur khusus difabel) dan ram atau semacam jalan naik untuk difabel yang menggunakan kursi roda. Bahkan dalam pemasangan *guiding block* masih asal-asalan, dan ada yang menabrak pohon (Hazami, 2019).

Meskipun masih ada beberapa hambatan yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan trotoar bagi penyandang disabilitas, namun pemerintah

Kabupaten Kudus terus berupaya untuk meningkatkan kuantitas serta kualitas trotoar yang ramah bagi penyandang disabilitas. Sebagaimana diberitakan oleh [lingkarjateng.com](http://lingkarjateng.com) pada 19 November 2020, bahwa Pemerintah Kabupaten Kudus telah berupaya meningkatkan kuantitas trotoar yang ramah disabilitas dengan membangun kawasan pedestrian atau “City Walk” dengan panjang jalan sekitar 562 meter dan lebar jalan eksisting rata-rata sekitar 22 meter yang dimulai dari pojok Alun-alun Kudus hingga jembatan Sungai Gelis yang berada di Jalan Sunan Kudus.

Mengingat masih adanya beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan aksesibilitas trotoar bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus, seperti pemasangan *guiding block* yang menabrak pohon, dan beberapa trotoar yang masih belum dilengkapi dengan *guiding block* dan ram, maka peneliti rasa perlu dilakukan penilaian terhadap pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian. Dari keseluruhan latar belakang yang telah diuraikan sangat menarik untuk dilihat dan dianalisis bagaimana kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian khususnya bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus. Dengan berdasarkan ketertarikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk menulis skripsi dengan mengangkat judul “**Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Kudus)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus?
2. Bagaimana upaya Pemerintah Kabupaten Kudus dalam meningkatkan kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus.
2. Untuk mengetahui upaya Pemerintah Kabupaten Kudus dalam meningkatkan kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara praktis.
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi saran yang diajukan penulis sebagai sumbangsih pemikiran bagi pemerintah daerah dalam menindaklanjuti Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017, khususnya berkaitan dengan pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus.
2. Manfaat secara teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca mengenai kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Kudus dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

## E. Kajian Pustaka

Kajian mengenai pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas telah banyak dilakukan oleh para ahli. Hasil kajian penulis dalam kajian pustaka ini akan dibagi dalam dua bagian yaitu, pertama terkait dengan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, dan bagian kedua terkait dengan aksesibilitas jalur pedestrian/trotoar.

### 1. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas

Kajian pertama bersumber dari beberapa tulisan para ahli dengan topik kajian mengenai pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Artikel jurnal yang pertama adalah artikel yang ditulis oleh Ika Devy Pramudiana (2016) dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Penyandang Cacat”**. Studi ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik bagi penyandang cacat di Indonesia. Fokus yang dibangun dalam penelitian ini adalah penerapan pelayanan publik yang diberikan kepada penyandang cacat baik pelayanan fisik maupun non fisik.

Dalam penelitian ini, penulis berargumen bahwa pelayanan publik di Indonesia masih belum responsif terhadap masyarakat dengan kebutuhan khusus, salah satunya yaitu penyandang cacat. Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya perhatian pemerintah dimana masih belum tersedianya banyak pelayanan, akses publik atau fasilitas publik yang diperuntukkan bagi penyandang cacat. Pemberian jaminan pelayanan publik bagi penyandang cacat pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan diantaranya yaitu dalam UU. No. 4 Tahun 1977, Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998, dan UU. No. 25 Tahun 2009.

Namun sayangnya, hampir seluruh kebijakan terkait pelayanan publik bagi penyandang cacat dalam peraturan tersebut belum sepenuhnya diimplementasikan dan belum terlihat adanya koordinasi atau integrasi antar berbagai bidang. Misalnya pada beberapa bangunan publik seperti pasar dan mall yang sudah dilengkapi dengan kemudahan aksesibilitas bagi penyandang



cacat, akan tetapi tidak ditunjang dengan sistem lalu lintas dan transportasi yang memadai (seperti jalur khusus difabel dan akses khusus difabel untuk kendaraan-kendaraan umum). Tidak adanya koordinasi atau integrasi tersebut menyebabkan seluruh fasilitas yang disediakan bagi masyarakat difabel tidak dapat dinikmati secara optimal. Akibatnya fasilitas-fasilitas yang tersedia untuk masyarakat difabel sering dimanfaatkan oleh masyarakat non difabel, bahkan *guiding block* untuk tunanetra sering dimanfaatkan untuk tempat barang dagangan pedangan kaki lima dan parkir sepeda motor.

Penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya bersifat inklusif, yang berarti menjamin kesempatan yang sama bagi setiap orang untuk dapat berpartisipasi dalam proses pelayanan. Penulis mengungkapkan bahwa permasalahan yang dapat memperburuk pelayanan inklusif yaitu rendahnya respon dan empati pemerintah baik pusat maupun daerah dalam menyediakan fasilitas yang aksesibel untuk semua lapisan masyarakat.

Jurnal yang ditulis oleh Sugi Rahayu (2013) dengan judul "**Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta**". Studi ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan dan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada penyandang disabilitas. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa sejumlah program dan pembangunan dalam penyediaan pelayanan pendidikan, perhubungan, sosial dan ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas telah dilaksanakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini dapat terlihat dari beberapa pelayanan yang diberikan, diantaranya yaitu: a) Bidang pendidikan, seperti program pendidikan inklusi, sekolah luar biasa, dan adanya *Blind Corner* di Arsip dan Perpustakaan Daerah (Arpusda). b) Bidang sosial dan ketenagakerjaan, terdiri dari rehabilitasi dan pelayanan sosial yang meliputi kursus sulam, program pemberdayaan keluarga difabel, program santunan jaminan hidup dari Kemensos, dan kegiatan pemberdayaan tenaga kerja dan pengembangan serta penyaluran kerja. c) Aksesibilitas perhubungan yang disediakan pada bis Transjogja, terminal Giwangan, stasiun Tugu, sepeda motor bagi difabel dan

marka rambu. d) Aksesibilitas bangunan dan fasilitas umum, seperti pembuatan trotoar khusus difabel, dan fasilitas umum seperti jalan landai dan toilet khusus di pusat perbelanjaan dan perkantoran. e) Pelayanan kesehatan yang ada seperti JAMKESMAS, JAMKESOS, JAMKESDA belum memenuhi seluruh kebutuhan penyandang disabilitas.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun pemerintah DIY telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang ramah bagi masyarakat difabel, namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal dan masih terdapat permasalahan. Misalnya pada pelayanan kesehatan, dimana salah satu permasalahannya yaitu terbatasnya item-item obat dan *treatment* yang ditanggung. Selain itu jika berdasarkan pada penghasilan menurut kategori yang saat ini berlaku, masyarakat difabel tidak dikategorikan sebagai masyarakat miskin sehingga setelah dikurangi biaya-biaya kesehatan yang harus rutin mereka keluarkan, bisa jadi penghasilan mereka tidak cukup lagi untuk memenuhi kebutuhan hidup lainnya.

Selanjutnya pada pelayanan terkait aksesibilitas transportasi, yang mana dalam penyediaan pelayanan transportasi masih kurang memperhatikan keberadaan masyarakat difabel. Seperti pelayanan yang ada di terminal Giwangan, dimana terminal Giwangan tidak memiliki fasilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas, selain sepasang ramp dengan kemiringan 1:12 tanpa ada fasilitas yang lain. Pelayanan pada stasiun Tugu juga masih belum ramah bagi masyarakat difabel, hal ini dapat dilihat dari tidak tersedianya ramp (jalan landai) dan pelayanan non fisik bagi difabel. Namun di stasiun Tugu beberapa fasilitas umum seperti toilet telah memberikan kemudahan bagi difabel.

Kemudian dalam pelayanan terkait aksesibilitas bangunan gedung dan fasilitas umum juga masih belum ramah difabel. Masyarakat difabel masih mengalami kesulitan dalam mengakses bangunan dan prasarana fisik yang ada di Kota Yogyakarta. Pada bangunan perkantoran pemerintah dan swasta belum difasilitasi dengan jalur khusus kursi roda, dan pada penyediaan trotoar meskipun telah difasilitasi dengan penambahan lajur blok penanda untuk penyandang tunanetra dan *low vision* namun saat ini, jalan khusus atau trotoar tersebut telah

banyak beralih fungsi menjadi lahan parkir maupun tempat berjualan para pedagang kaki lima khususnya di Jalan Malioboro.

Artikel jurnal yang ditulis oleh Fanny Priscyllia (2016) dengan judul "**Kajian Hukum Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas**". Studi ini bermaksud untuk menelaah bagaimana tanggung jawab negara dalam memberi jaminan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan bagaimana aksesibilitas terhadap fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa keberadaan kaum disabilitas layak mendapat perhatian yang serius dari pemerintah. Upaya pemerintah dalam melindungi kehidupan penyandang disabilitas pada dasarnya telah tertuang dalam berbagai peraturan perundang-undangan, diantaranya yaitu: a) Amandemen IV Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 28 D ayat (1) yang berbunyi: "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum." b) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Disabilitas, khususnya dalam Pasal 6.

Selanjutnya, c) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang juga secara tegas menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki asas-asas yang mengamanahkan kemudahan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. e) Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat, yang mana dalam peraturan ini pemerintah menjamin aksesibilitas bagi penyandang disabilitas agar dapat berperan serta dalam kehidupan berbangsa dan bernegara secara maksimal. f) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, khususnya dalam Pasal 27, dan g) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang ada di Indonesia belum responsif terhadap penyandang disabilitas. Pelayanan publik dalam kaitannya dengan penyediaan sarana umum seperti sekolah, rumah sakit, perkantoran, tempat rekreasi, perhotelan, kantor pos, terminal, telepon umum, bank dan tempat-tempat lainnya belum memberikan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas. Pemerintah pusat sebenarnya telah mengatur ketersediaan fasilitas yang aksesibel bagi penyandang disabilitas melalui peraturan perundang-undangan. Namun realiasi regulasi dari pemerintah pusat pada dasarnya ada pada pemerintah kabupaten/kota melalui peraturan daerah yang mana penerapan peraturan dan pemahaman para petugas pengawas terkait aturan tersebut masih lemah sehingga mengakibatkan belum optimalnya penyediaan aksesibilitas fasilitas publik di Indonesia.

Jurnal yang ditulis oleh Arina Hayati (2013) dengan judul *"Disables' Accessibility Problem on the Public Facilities withing the Context of Surabaya"*. Studi ini bermaksud untuk menganalisis implementasi desain kebijakan yang aksesibel bagi penyandang disabilitas pada beberapa fasilitas umum di Surabaya, khususnya jalur pejalan kaki dan ruang terbuka publik. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa meskipun desain aksesibilitas fasilitas umum telah didukung oleh hukum Indonesia dan Pemerintah Daerah, namun dalam implementasinya masih gagal dan belum mencakup partisipasi para penyandang disabilitas.

Implementasi yang buruk dan tidak adanya evaluasi menjadi alasan dari kegagalan desain untuk mengakomodasikan kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu, keterbatasan pengetahuan terkait rancangan bangunan dan keterlibatan dengan penyandang disabilitas untuk mengetahui pandangan mereka terhadap kebutuhan fasilitas umum yang aksesibel juga menjadi alasan lain dalam kelalaian pembangunan fasilitas umum bagi penyandang disabilitas. Dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa Pemerintah Surabaya telah memberikan upaya positif untuk implementasi desain aksesibilitas pada

jalan pedestrian dan tempat rekreasi, namun masih belum memenuhi kebutuhan para penyandang disabilitas.

Jurnal yang ditulis oleh Suwardi Sagama (2020) dengan judul **"Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Kalimantan Timur Terhadap Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas"**. Studi ini bertujuan untuk menelaah secara normatif bagaimana tanggung jawab Pemerintah Daerah Kalimantan Timur dalam menyediakan fasilitas di ruang publik bagi penyandang disabilitas. Fokus penelitian ini adalah penelaahan keberadaan tanggung jawab Pemerintah Daerah secara normatif dengan menggali fakta-fakta sosial terkait penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas di Kalimantan Timur, khususnya Samarinda.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhan fasilitas penyandang disabilitas telah diawali dengan pembuatan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur No. 1 Tahun 2018 Tentang Perlindungan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Akan tetapi, pada pelaksanaan atau tahap lanjutan dari pemenuhan tanggung jawab tersebut Pemerintah Daerah masih kurang memperhatikan ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas diberbagai bidang. Adapun beberapa bidang yang cukup memenuhi yaitu bidang pendidikan umum seperti perpustakaan, dan beberapa perkantoran pemerintah. Sedangkan untuk bidang olahraga, taman wisata dan lain sebagainya, Pemerintah Daerah masih belum memaksimalkan pemenuhan fasilitas tersebut. Penulis juga mengungkapkan bahwa dalam melaksanakan pemenuhan fasilitas bagi penyandang disabilitas terdapat faktor penghambat seperti pada permasalahan anggaran perencanaan dan kurangnya kajian yang lebih mendalam terhadap isu disabilitas khususnya terkait dengan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Kurangnya kajian terhadap fasilitas bagi penyandang disabilitas ini akan berdampak pada pembangunan fasilitas yang tidak tepat guna dan tepat sasaran.

## 2. Aksesibilitas Jalur Pedestrian/Trotoar

Kajian kedua bersumber dari beberapa tulisan para ahli dengan topik kajian mengenai aksesibilitas jalur pedestrian/trotoar. Dalam artikel jurnal yang ditulis oleh Bianca Andriani Vianto (2018) dengan judul "**Upaya Pemerintah Kota Surabaya Dalam Penyediaan Pedestrian Yang Layak Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Surabaya**". Penelitian ini berfokus pada upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan pedestrian yang layak untuk penyandang disabilitas dengan menggunakan empat kriteria asas fasilitas dan aksesibilitas yaitu kemudahan, kegunaan, keselamatan dan kemandirian. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam Penyediaan Pedestrian yang Layak bagi penyandang disabilitas dengan didasarkan pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 30/PRT/2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan dan Lingkungan yang meliputi empat kriteria yang telah disebutkan sebelumnya.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa manfaat dan tujuan penyediaan pedestrian yang layak bagi penyandang disabilitas di Kota Surabaya belum sepenuhnya tercapai. Pada kriteria kemudahan, pedestrian di Kota Surabaya dapat dikatakan sudah memberi kemudahan bagi penyandang disabilitas. Hal ini dibuktikan dengan disediakannya *ramp*, ubin yang landai, jalur pemandu dan ubin pemandu yang dapat mempermudah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Pada kriteria kegunaan, pedestrian di Kota Surabaya dapat dikatakan belum berfungsi sepenuhnya sesuai dengan kegunaannya. Hal ini terlihat dari masih adanya pedestrian yang belum mendapat perhatian dari pemerintah seperti adanya pedestrian yang rusak, alih fungsi pedestrian sebagai tempat berjualan bagi para pedagang kaki lima (PKL), dan sebagai lahan parkir.

Pada kriteria keselamatan, penulis mengungkapkan bahwa indikator keselamatan pada pedestrian di Kota Surabaya sudah cukup. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya pembatas-pembatas pada pedestrian sehingga

dapat mencegah pengendara motor naik ke trotoar pedestrian. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya juga menyediakan lantai yang landai bagi para penyandang disabilitas khususnya pengguna kursi roda. Untuk kriteria kemandirian yang ada di jalur pedestrian sudah cukup baik. Dengan disediakan simbol-simbol pada pedestrian maka penyandang disabilitas dapat berjalan sesuai dengan pemandu simbol yang telah disediakan. Meskipun dalam praktiknya pada pusat kota Surabaya para penyandang disabilitas tidak dibiarkan menggunakan jalur pedestrian sendiri melainkan tetap dibantu oleh linmas dan Satpol PP guna memberikan pengawasan dan membantu apabila penyandang disabilitas hendak naik atau turun ke trotoar untuk menjaga keselamatan mereka. Sehingga berdasarkan data-data yang ditemukan, maka penulis menyimpulkan bahwa bahwa manfaat dan tujuan penyediaan pedestrian yang layak bagi penyandang disabilitas di Kota Surabaya belum sepenuhnya tercapai.

Sedangkan dalam jurnal yang ditulis oleh Budi Hasanah (2017) dengan judul "**Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Di Kota Serang)**". Fokus dalam penelitian ini adalah terkait dengan bagaimana pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas di Kota Serang. Dalam penelitian ini, penulis mengungkapkan bahwa sampai saat ini masyarakat penyandang disabilitas masih menjadi bagian masyarakat minoritas yang masih kurang mendapat perhatian dari pemerintah salah satunya dalam aspek aksesibilitas sehingga mereka kesulitan dalam melakukan mobilitas.

Pada penelitian ini, peneliti hanya akan mengkaji tiga indikator kualitas pelayanan dari beberapa indikator yang tersedia menurut Carlson dan Schwarz. Tiga indikator yang peneliti gunakan adalah indikator kemudahan dan keamanan jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas serta sejauh mana masyarakat merasa bahwa mereka dapat memengaruhi kualitas layanan yang mereka terima dari pemerintah lokal. Penulis menyatakan bahwa pada indikator kemudahan, pemerintah Kota Serang belum memenuhi

hak kaum difabel secara optimal dalam memberikan kemudahan aksesibilitas jalur pedestrian. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya jalan pedestrian yang tidak memfasilitasi bagi penyandang disabilitas. Selain itu, kondisi jalan umum juga masih banyak terselimuti oleh tanah. Meskipun ada pembangunan jalur pedestrian, akan tetapi masih berbentuk *vaping block* yang tidak layak dipergunakan oleh penyandang disabilitas.

Pemerintah Kota Serang memang telah membuat jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, akan tetapi dalam pelaksanaannya banyak yang tidak sesuai dengan standar pembangunan jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas seperti pada ukuran dasar ruang jalur pedestrian yang tidak mengacu pada esensi ukuran dasar tiga dimensi (panjang, lebar, tinggi). Sedangkan pada indikator keamanan, penyediaan fasilitas pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kota Serang masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini dikarenakan masih adanya berbagai permasalahan terkait dengan keamanan jalur pedestrian, seperti adanya permukaan jalan yang tidak stabil, tidak kuat dan tidak tahan cuaca sehingga mudah retak dan berlubang, banyaknya kondisi jalur pedestrian yang tidak landai, tidak dilengkapi pegangan rambatan (*handrail*), tidak adanya fasilitas tempat duduk di tepi jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, tidak adanya pencahayaan, serta pembangunan jalur pedestrian banyak yang tidak terlepas dari pohon, lubang drainase, dan benda-benda lainnya seperti pengalihfungsian jalur pedestrian sebagai tempat berjualan bagi para pedagang kaki lima (PKL) dan tempat parkir.

Dalam indikator pengaruh warga negara, dapat diketahui bahwa desakan dan tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat Kota Serang khususnya kaum difabel terkait minimnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berdampak pada dibukanya forum audiensi oleh pemerintah daerah bagi penyandang disabilitas yang dilakukan oleh DPC Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) ke Komisi II DPRD Kota Serang. Adapun hasil dari audiensi tersebut adalah diusulkannya raperda tentang Penyandang



Disabilitas sebagai salah satu raperda inisiatif DPRD Kota Serang dalam program pembentukan peraturan daerah (Propemperda) Kota Serang.

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas di Kota Serang sampai saat ini masih belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya permasalahan-permasalahan yang muncul dalam pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas di Kota Serang.

Dalam jurnal yang ditulis oleh Sri Handayani (2018) dengan judul **"Tinjauan Sarana dan Prasarana Jalur Pedestrian di Kawasan Peunayong, Banda Aceh"**. Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi sarana dan prasarana jalur pejalan kaki di Kawasan Peunayong terkait dengan syarat aksesibilitas bagi pejalan kaki termasuk pejalan kaki dengan kebutuhan khusus atau memiliki keterbatasan fisik.

Penelitian ini menyatakan bahwa kondisi sarana dan prasarana jalur pedestrian secara keseluruhan masih belum memenuhi persyaratan dan aturan yang telah ditetapkan. Selain itu, kondisi jalur pedestrian juga tidak terpelihara dengan baik dan tidak aksesibel serta masih banyak sarana yang perlu disediakan dan dibenahi. Hal ini dibuktikan dengan tidak tersedianya pagar pegangan dan tempat duduk, sarana jalur hijau yang disediakan masih belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah, kondisi pepohonan yang tidak terawat, adanya tumpukan sampah di bawah pohon, tidak adanya lampu penerangan dan hanya mengandalkan lampu dari toko-toko dan lampu jalan di sepanjang jalur pedestrian yang berjarak 30 meter dengan tinggi 4 meter, serta sarana pedestrian yang seharusnya dimanfaatkan bagi para pejalan kaki termasuk penyandang disabilitas akan tetapi pada kenyataannya jalur pedestrian menjadi multi fungsi seperti dijadikan untuk kios dan halte yang terletak tepat diatas jalur pedestrian sehingga menyebabkan pejalan kaki harus turun ke jalan.

Artikel jurnal yang ditulis oleh Bhakti Nur Avianto (2020) dengan judul "**Pelayanan Aksesibilitas Jalur Ramah Disabilitas di Trotoar Jalan Margonda Kota Depok**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana fungsi pelayanan publik terhadap aksesibilitas penyandang disabilitas di trotoar Jalan Margonda Kota Depok terwujud secara optimal. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan kajian terkait pelayanan aksesibilitas jalur ramah disabilitas di trotoar Jalan Margonda Kota Depok yang didasarkan pada tiga indikator, yaitu indikator kemudahan, keamanan, dan faktor peranan masyarakat.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa penyediaan aksesibilitas bagi penyandang difabel di Jalan Margonda Kota Depok masih belum efektif, hal ini dikarenakan masih adanya berbagai permasalahan. Dalam aspek kemudahan, diketahui bahwa pelayanan terkait hak aksesibilitas bagi penyandang difabel belum optimal. Masih terdapat jalur trotoar di Jalan Margonda Kota Depok yang tidak bisa digunakan dan tidak difasilitasi dengan baik, kondisi trotoar juga rusak dan kurang pemeliharaan, khusus jalur trotoar ramah disabilitas yang menggunakan tenji *block* juga belum memadai. Selain itu, kurangnya kesadaran serta pemahaman masyarakat dan pengguna trotoar sebagai jalur trotoar juga menjadi alasan pelayanan hak aksesibilitas bagi penyandang difabel belum optimal, bahkan masih ada bahu jalur trotoar yang digunakan untuk tempat berjualan dan parkir liar.

Sedangkan dalam aspek keamanan, aksesibilitas bagi penyandang difabel belum terpenuhi. Hal ini dikarenakan adanya alih fungsi jalur trotoar untuk tempat berjualan para PKL dan pedagang asongan, tempat parkir motor, dan adanya timbunan sampah yang mana hal-hal tersebut dapat mengganggu dan membahayakan pejalan kaki, khususnya penyandang tuna netra. Permukaan jalur ramah disabilitas di Kota Depok yang tidak stabil, tidak kuat dan tidak tahan cuaca juga memudahkan jalur trotoar menjadi retak dan berlubang, serta banyaknya jalur yang terlalu tinggi dapat mempersulit aksesibilitas penyandang difabel yang bahkan dapat beresiko pada terjadinya

kecelakaan. Dalam aspek faktor peranan masyarakat, dapat diketahui bahwa masyarakat merasa perlu adanya peran pemerintah untuk memperbaiki pelayanan jalur trotoar khusus difabel yang terdapat di Jalan Margonda Kota Depok sehingga dapat aksesibel bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan data-data yang telah diperoleh, penulis menyimpulkan bahwa penyediaan aksesibilitas bagi kaum difabel belum efektif untuk mewujudkan kesamaan kesempatan hidup bagi kaum difabel.

Jurnal yang ditulis oleh Etty Herawati (2015) dengan judul "**Kajian Penyediaan Aksesibilitas Trotoar untuk Penyandang Difabel di Kota Banda Aceh menurut Persepsi Masyarakat (Studi Kasus: Jalan Tgk. Daud Beureueh)**". Penelitian ini bermaksud untuk mengidentifikasi sejauh mana kelengkapan prasarana jalan raya yang aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta untuk mengetahui kondisi dan alternatif penanganan aksesibilitas prasarana jalan raya yang didasarkan pada persepsi masyarakat. Adapun fokus kajian dalam penelitian ini adalah analisis aksesibilitas jalan raya di Jalan Tgk. Daud Beureueh yang ditinjau dari aspek keamanan, kenyamanan, keselamatan, kemudahan, kegunaan, dan kemandirian, berdasarkan persepsi dari masyarakat.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa, trotoar di Jalan Tgk. Daud Beureueh dalam kondisi tidak baik bagi penyandang difabel mengingat masih adanya berbagai permasalahan dalam pelaksanaannya, seperti adanya penghalang besi pada trotoar, material lantai trotoar yang licin ketika hujan, adanya penempatan kepala Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) yang berdampak pada mengecilnya lebar trotoar bahkan trotoar dihilangkan, kondisi ramp yang tidak sesuai dengan persyaratan, dan adanya pot-pot besar pada jalur trotoar. Berdasarkan penelitian ini, penulis menyatakan bahwa tingkat keamanan dan kenyamanan di Jalan Tgk. Daud Beureueh buruk, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas juga belum terlihat. Pada dasarnya, trotoar yang baik haruslah dapat menampung setiap kegiatan pejalan kaki dengan lancar dan aman, serta dalam kondisi yang layak digunakan untuk

semua orang. Namun, pihak Pemerintah Kota Banda Aceh masih belum menyadari pentingnya aksesibilitas pada jalan umum bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil kajian terkait dengan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih belum responsif terhadap penyandang disabilitas. Hal ini dapat dilihat dari belum tersedianya banyak pelayanan, akses publik atau fasilitas publik yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas. Meskipun telah memiliki dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, akan tetapi dalam implementasi masih belum optimal.

Penyediaan pelayanan bagi penyandang disabilitas masih dihadapkan pada berbagai permasalahan seperti, rendahnya respon dan empati pemerintah baik pusat maupun daerah dalam menyediakan fasilitas yang aksesibel untuk semua lapisan masyarakat, rendahnya kesadaran masyarakat akan fungsi dan manfaat utama fasilitas khusus penyandang disabilitas, lemahnya realisasi regulasi terkait penyediaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada pemerintah kabupaten/kota, keterbatasan pengetahuan terkait rancangan bangunan, minimnya keterlibatan penyandang disabilitas, permasalahan anggaran perencanaan dan kurangnya kajian yang lebih mendalam terhadap isu disabilitas khususnya terkait dengan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang berdampak pada pembangunan fasilitas yang tidak tepat guna dan tepat sasaran.

Dalam kajian mengenai pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, para penulis sebelumnya terfokus pada permasalahan penelitian yang sama, yakni terkait dengan belum optimalnya implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, serta faktor-faktor yang menyebabkan implementasi pelayanan publik tersebut belum berjalan secara optimal.

Sedangkan pada kajian pustaka mengenai aksesibilitas jalur pedestrian/trotoar dapat disimpulkan bahwa, sebagian besar jalur pedestrian/trotoar yang disediakan oleh pemerintah masih belum aksesibel bagi penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan masih adanya permasalahan-

permasalahan seperti, ketersediaan jalur pedestrian yang tidak sesuai dengan standar, masih adanya jalur pedestrian yang rusak dan kurang dalam pemeliharannya, tidak tersedianya pagar pegangan, adanya penghalang pada jalur pedestrian serta alih fungsi jalur pedestrian sebagai tempat berjualan PKL dan tempat parkir.

Pada penulisan yang akan peneliti lakukan ini bukan berfokus pada implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi peneliti akan fokus mengenai bagaimana kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus. Selain itu penulis juga akan mengkaji mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Kudus dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian. Dengan demikian, penelitian ini akan menjadi berbeda dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya sehingga menarik untuk dikaji lebih lanjut.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Meleong (Prastowo, 2016: 23) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena atau kejadian yang dialami oleh subjek penelitian (perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya) secara holistik yang dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dan pada konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan metode alamiah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Creswell dalam Raco (2010: 49) mendefinisikan studi kasus sebagai suatu eksplorasi dari sistem-sistem yang terkait (*bounded system*) atau kasus. Studi kasus atau "*case study*" merupakan bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalami suatu kasus secara mendalam dengan melibatkan pengumpulan berbagai macam sumber informasi (Raco, 2010:

49). Pendekatan studi kasus dirasa sangat relevan dengan penelitian yang akan ditulis mengingat pendekatan tersebut dapat membantu peneliti untuk melakukan studi secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pada penyediaan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus. Hal ini dilakukan guna memperoleh informasi yang detail terkait bagaimana kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kudus, apa saja permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam menyediakan pelayanan, dan bagaimana upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

## **2. Sumber dan Jenis Data**

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

### **a. Data primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama. Menurut Sugiyono (2015: 61) data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara (diperoleh dari sumber asli). Data primer dapat berupa opini secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara dan hasil observasi lapangan.

### **b. Data sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber kedua seperti sumber dokumen/arsip. Menurut Sugiyono (2015: 62) data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung (melalui perantara). Data sekunder dapat berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen/arsip yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Kudus.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung dengan tujuan dan maksud tertentu. Kegiatan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu yang mengajukan pertanyaan atau biasa disebut pewawancara (interviewer) dan yang memberikan jawaban atau yang diwawancarai (interviewee) (Hardani, et al., 2020: 137-138). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan Dinas PUPR Kabupaten Kudus, Ketua Paguyuban Penyandang Disabilitas Kudus (PPDK), penyandang disabilitas pengguna kursi roda, penyandang disabilitas netra dan masyarakat umum.

#### **b. Observasi**

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau objek kajian penelitian. Menurut Sukadinata (Hardani, et al., 2020), observasi atau pengamatan merupakan teknik mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi dibagi menjadi dua, yaitu:

##### **1) Observasi Partisipatif (Participatory Observation)**

Observasi partisipatif merupakan kegiatan pengamatan dimana pengamat ikut serta secara langsung dalam kegiatan, seperti contoh pengamat ikut serta sebagai peserta rapat atau peserta pelatihan.

##### **2) Observasi non-Partisipatif (non-Participatory Observation)**

Observasi non-partisipatif merupakan kegiatan pengamatan dimana pengamat tidak ikut serta secara langsung dalam kegiatan. Pengamat hanya berperan dalam mengamati kegiatan dan tidak ikut serta dalam kegiatan tertentu (Hardani, et al., 2020: 124-125).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi non-partisipatif untuk memperkuat hasil wawancara. Observasi non-partisipatif ini bertujuan untuk mengumpulkan data terkait kondisi jalur

pedestrian yang ada di Kabupaten Kudus. Peneliti akan mengamati kondisi jalur pedestrian yang ada di sekitar wilayah Kota Kudus seperti kondisi dan ketersediaan jalur pemandu (*guiding block*), ram dan fasilitas-fasilitas jalur pedestrian lainnya, serta mengamati aktivitas-aktivitas publik yang terjadi di jalur pedestrian. Dengan pengumpulan data melalui observasi, peneliti dapat mengamati secara langsung bagaimana kondisi jalur pedestrian yang sebenarnya.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang diterbitkan oleh lembaga. Sugiyono (Hardani, et al., 2020: 150) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa/kejadian yang sudah berlalu baik yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya seseorang. Studi dokumen menjadi pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif.

Moleong (Hardani, et al., 2020: 151) mengungkapkan bahwa dokumen dibagi menjadi dua, yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi merupakan catatan tertulis tentang tindakan, pengalaman dan kepercayaan seseorang (yang membuat catatan). Sedangkan dokumen resmi merupakan catatan-catatan yang bersifat formal. Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode studi dokumentasi sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara. Peneliti akan mengkaji dokumen-dokumen resmi dari Pemerintah Kabupaten Kudus terkait pelayanan jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas.

## **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data adalah proses mencari serta menyusun data



yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi secara sistematis dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih data yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat simpulan sehingga dapat dipahami oleh orang lain (Hardani, et al., 2020: 162). Dalam melakukan analisis data, peneliti perlu melakukan sinkronisasi antara fakta yang ditemukan di lapangan/data dengan studi literatur dan teori (Prastowo, 2016: 45).

Analisis data dapat diartikan sebagai proses pengolahan data baik data hasil pengamatan, wawancara maupun dokumentasi yang dikaitkan dengan teori-teori guna memperoleh suatu kesimpulan. Analisis data menjadi cara bagi peneliti dalam memberikan kesimpulan atau pemaparan data secara rinci dan jelas sehingga lebih mudah untuk dipahami.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman yang dibagi dalam tiga alur yaitu sebagai berikut:

a) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilahan data yang diperoleh dari hasil penelitian baik melalui observasi, wawancara maupun studi dokumentasi. Kegiatan pemilahan ini bertujuan untuk memisahkan antara data yang diperlukan dan yang tidak diperlukan. Miles dan Huberman (Salim, 2012: 148) menyatakan bahwa reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data hasil penelitian di lapangan. Reduksi data dapat memberikan gambaran tajam tentang hasil penelitian sehingga mempermudah peneliti dalam menarik simpulan-simpulan.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang memuat tentang data-data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Miles dan

Huberman (Hardani, et al., 2020: 167) menjelaskan bahwa penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dapat dilakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcard* dan sejenisnya (Hardani, et al., 2020: 168). Pada tahap ini, peneliti berusaha untuk menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Penyajian data dapat memberikan kemudahan bagi pembaca untuk memahami hasil penelitian.

#### c) Penarikan Simpulan

Tahap akhir dalam proses analisis data adalah penarikan simpulan. Simpulan merupakan intisari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya yang relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan yang sudah diinterpretasikan dan dilakukan pembahasan (Hardani, et al., 2020: 171). Penarikan kesimpulan dilakukan untuk memberikan gambaran tentang hasil penelitian yang sudah melalui proses interpretasi dan sinkronisasi dengan teori-teori.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Pelayanan Publik**

Teori ilmu administrasi negara mengungkapkan bahwa pada dasarnya pemerintahan mempunyai dua fungsi utama, yakni fungsi pengaturan dan pelayanan. Fungsi pengaturan berkaitan dengan hakikat suatu negara sebagai negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan berkaitan dengan hakikat negara sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*) (Hardiyansyah, 2018: 13). Dalam melaksanakan fungsi pelayanan pemerintah/negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan (*service*) kepada warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka, hal ini sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sejak diterapkannya otonomi daerah di Indonesia, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, hal ini dikarenakan pelayanan publik menjadi salah satu variabel dalam mengukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah (Hardiyansyah, 2018: 1).

##### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat dan Daerah, serta di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan (Mulyawan, 2016: 34). Sedangkan Hardiyansyah (2018: 16) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sering kali disebut sebagai pelayanan umum. Istilah umum pada dasarnya merupakan terjemahan dari kata *public* yang pengertiannya cukup luas. Wasistiono, seperti dikutip oleh Taufiqurokhman & Satispi (2018: 77) mendefinisikan pelayanan umum sebagai pemberian jasa oleh pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Lebih lanjut Saefullah (Taufiqurokhman & Satispi, 2018: 72) menjelaskan bahwa pelayanan umum (*public service*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.

Menurut Departemen Dalam Negeri, pelayanan publik adalah pelayanan umum, yang berarti suatu proses bantuan kepada orang lain dengan menggunakan cara-cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta suatu kepuasan dan keberhasilan, yang mana setiap pelayanan akan menghasilkan suatu produk baik berupa barang atau jasa (Mulyawan, 2016: 34). Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan setiap warga negara atas suatu barang atau jasa yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada hakikatnya diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi kewenangan untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan, serta masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah

daerah (Hardiyansyah, 2018: 34). Sehingga, berdasarkan pengertian dan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa ada tiga unsur penting dalam pelayanan publik, diantaranya yaitu:

- a. Pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah,
- b. Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan
- c. Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah daerah sebagai pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya sesuai dengan tujuan otonomi daerah, yaitu memberi dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah juga harus memberikan kesempatan yang luas kepada warga negara dan masyarakat untuk memperoleh akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan (Mulyawan, 2016: 36).

## **2. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan publik agar tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dapat tercapai. Menurut Sinambela (Djafri, 2018: 20) terdapat enam asas dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Tranparansi.

Penyelenggaraan pelayanan publik haruslah bersifat terbuka, memberikan kemudahan akses bagi semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif.

Penyelenggara pelayanan publik harus mendorong keterlibatan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat adil dan tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: a) Kepentingan umum; b) Kepastian hukum; c) Kesamaan hak; d) Keseimbangan hak dan kewajiban; e) Keprofesionalan; f) Partisipatif; g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h) Keterbukaan; i) Akuntabilitas; j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) Ketepatan waktu; dan l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### **3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Irfan Islamy (Taufiqurokhman & Satispi, 2018: 91), ada beberapa prinsip pokok dalam pelayanan publik, diantaranya yaitu:

- a. Prinsip aksestabilitas, yaitu setiap pelayanan harus dapat dijangkau dengan mudah oleh setiap pengguna pelayanan seperti masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan.

- b. Prinsip kontinuitas, yaitu setiap pelayanan harus tersedia secara terus menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku untuk suatu proses pelayanan.
- c. Prinsip teknikalitas, yaitu setiap proses pelayanan harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- d. Prinsip profitabilitas, yaitu setiap pelayanan harus diselenggarakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik untuk pemerintah maupun masyarakat luas.
- e. Prinsip akuntabilitas, yaitu proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan mengingat aparat pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan bahwa ada 10 prinsip pelayanan umum yang meliputi:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan;
- b. Kejelasan, meliputi:
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus disiplin, bersikap sopan, santun dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk dapat merealisasikan prinsip-prinsip pelayanan umum tersebut tidaklah mudah, hal ini dikarenakan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum yaitu, kualitas aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan, peraturan perundang-undangan, mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum, sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan, kelembagaan dan sumber pendanaan operasional kegiatan pelayanan umum, dan komitmen pimpinan daerah (Mulyawan, 2016: 38).



Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan umum, penyelenggara pelayanan akan memperoleh hambatan apabila tidak memahami permasalahan yang ada pada setiap faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum tersebut. Sehingga dengan demikian diperlukan kemampuan untuk memadukan dan mengintegrasikan faktor-faktor tersebut (Mulyawan, 2016: 39).

## **B. Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam menyediakan pelayanan publik, pemerintah maupun pihak swasta perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan atau kegagalan pemerintah maupun swasta dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Secara umum, kualitas pelayanan diartikan sebagai kesesuaian antara kenyataan dengan harapan penerima pelayanan atas pelayanan yang diterima. Goetsch dan Davis dalam Nurdin (2019: 15-16) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Pada dasarnya, kualitas ini sendiri berkaitan dengan pelayanan yang terbaik dimana penyedia layanan berusaha untuk memuaskan penerima layanan dengan memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan mereka.

Menurut Sampara, seperti dikutip oleh Hardiyansyah (2018: 49) kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Sedangkan menurut Wycof (Mulyawan, 2016: 48), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan. Lebih lanjut Wycof menjelaskan bahwa kualitas

pelayanan bukan diukur dari sudut pandang penyelenggara maupun penyedia layanan, akan tetapi diukur berdasarkan sudut pandang penerima layanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan ideal. Namun, jika pelayanan yang diterima justru lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan buruk. Sehingga dengan demikian dapat diketahui bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dilihat dari perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk ataupun pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dengan harapan dapat memuaskan kebutuhan konsumen (Hardiyansyah, 2018: 55). Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, maka diperlukan kriteria yang dapat mengukur baik buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

## **2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Adanya tuntutan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas dari para penerima pelayanan memang tidak dapat dihindari. Maka dari itu, penyelenggara pelayanan publik harus menyikapinya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan. Pelayanan yang berkualitas seringkali sulit untuk dicapai, hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman para penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Akan tetapi, tingkat kualitas pelayanan tentu tidak hanya ditentukan oleh kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) saja, melainkan juga dipengaruhi oleh

faktor-faktor lain. Zeithaml sebagaimana dikutip Mulyawan (2016: 51) menyatakan bahwa:

“Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga konsumsi eksternal melalui iklan dan sebagainya”.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik (Mulyawan, 2016: 51), ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat kepuasan yang diterima oleh penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dapat dicapai jika pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh penerima layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan harus diperhatikan agar penerima layanan memperoleh kepuasan atas pemenuhan kebutuhan-kebutuhan mereka. Untuk dapat mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, terdapat dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Zeithaml *et. al.* dalam Hardiyansyah (2018: 55) mengungkapkan bahwa *SERVQUAL (Service Quality)* merupakan metode empiris yang dapat digunakan oleh penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Model *Servqual* ini didasarkan pada perbandingan dua faktor, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterima (*Perceived Service*) dengan pelayanan yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan (*Expected Service*) (Mulyawan, 2016: 62). Menurut Zeithaml *et. al.*, terdapat lima dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, kelima dimensi tersebut diantaranya yaitu (Taufiqurokhan & Satispi, 2018: 186-187):

- a. *Tangibel* (Bukti Fisik), berkaitan dengan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.

- b. *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan kemampuan dan keandalan pemberi pelayanan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), berkaitan dengan kesanggupan pemberi pelayanan dalam membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan kemampuan, keramahan dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Empathy* (Empati), berkaitan dengan perhatian individual yang diberikan pegawai kepada konsumen.

Dari masing-masing dimensi yang telah dikemukakan oleh Zeithaml *et. al.* diatas dapat diperoleh indikator-indikator sebagaimana berikut (Hardiyansyah, 2018: 63-64):

- a. Dimensi *Tangibel*, terdiri dari indikator:
  - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
  - 2) Kenyamanan tempat pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Dimensi *Reliability*, terdiri dari indikator:
  - 1) Kecermatan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 4) Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- c. Dimensi *Responsiviness*, terdiri dari indikator:
- 1) Memberikan respon kepada setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
  - 2) Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan cepat
  - 3) Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan tepat
  - 4) Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan cermat
  - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - 6) Petugas/aparatur memberikan respon terhadap semua keluhan pelanggan
- d. Dimensi *Assurance*, terdiri dari indikator:
- 1) Petugas/aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - 2) Petugas/aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - 3) Petugas/aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - 4) Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Dimensi *Empathy*, terdiri dari indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - 2) Memberikan pelayanan dengan ramah
  - 3) Memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun
  - 4) Memberikan pelayanan dengan tidak diskrimatif (membedakan)
  - 5) Memberikan pelayanan dan menghargai setiap pelanggan

Selanjutnya Gaspersz (Hardiyansyah, 2018: 70) menyebutkan ada beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan;
- b. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan *reliabilitas*;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan dari penerima layanan;

- e. Kelengkapan, berkaitan dengan ketersediaan sarana pendukung pelayanan;
- f. Kemudahan dalam memberikan pelayanan;
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi pelayanan;
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- i. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, yaitu berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi;
- j. Atribut pendukung pelayanan yang meliputi kebersihan lingkungan, ketersediaan AC, fasilitas ruang tunggu, musik, TV dan sebagainya.

Sedangkan Levine *et. al.* (Hardiyansyah, 2018: 72) mengungkapkan bahwa terdapat tiga dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Pertama, *responsiveness* atau responsivitas yaitu berkaitan dengan ukuran daya tanggap pemberi layanan terhadap keinginan, harapan maupun aspirasi penerima layanan. Kedua, *responsibility* atau tanggung jawab yaitu berkaitan dengan ukuran sejauh mana proses pelayanan dilakukan tanpa melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Ketiga, *accountability* atau akuntabilitas yaitu berkaitan dengan ukuran seberapa besar kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh pemangku kepentingan (*stakeholders*), seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal akan tetapi diperlukan indikator-indikator lain yang juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari sejauhmana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

### C. Paradigma New Public Service (NPS)

*The New Public Service* merupakan paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Denhardt & Denhardt (2007) menyatakan bahwa *New Public Service* (NPS) lebih diarahkan pada *democracy, pride, and citizen* daripada *market, competition, and customer* seperti pada sektor privat. Dalam hal ini berarti pemerintah diarahkan untuk menjalankan pemerintahan dengan mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi daripada menjalankannya seperti bisnis. Denhardt & Denhardt (2007: 42-43) menjelaskan bahwa ada tujuh prinsip atau asumsi dasar dalam NPS, diantaranya yaitu:

- a. *Serve Citizens, Not Customers* (Melayani Warga Negara, bukan pelanggan)  
Kepentingan publik merupakan hasil dari sebuah dialog tentang nilai-nilai bersama dari agregasi kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan “pelanggan” (*customer*) tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara (*citizens*).
- b. *Seek the Public Interest* (Mengutamakan kepentingan publik)  
Administrasi publik harus berkontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik. Tujuannya bukan untuk menemukan solusi cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu, lebih dari itu adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
- c. *Value Citizenship over Entrepreneurship* (Kewarganegaraan lebih berharga dari kewirausahaan)  
Kepentingan publik lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi yang lebih berarti bagi masyarakat, daripada oleh gerakan para manajer swasta yang bertindak seolah-olah uang publik adalah milik mereka.

- d. *Think Strategically, Act Democratically* (Berfikir strategis, bertindak secara demokratis)

Kebijakan dan program yang memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara lebih efektif bertanggungjawab melalui upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

- e. *Recognize that Accountability Isn't Simple* (Menyadari bahwa akuntabilitas bukan hal sederhana)

Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih dari pada pasar. Mereka juga harus memperhatikan undang-undang dan hukum konstitusional, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.

- f. *Serve Rather than Steer* (Melayani daripada mengarahkan)

Semakin bertambah penting bagi pelayan publik untuk menggunakan bersama, berdasarkan nilai kepemimpinan dalam membantu warga mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan bersama mereka daripada mencoba untuk mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah yang baru.

- g. *Value People, Not Just Productivity* (Menghagai manusia, bukan hanya produktivitas)

Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi lebih banyak kemungkinan akan berhasil dalam jangka panjang jika mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan kepemimpinan bersama berdasarkan rasa hormat untuk semua orang.

Pemberian pelayanan oleh pemerintah dapat lebih berkualitas dan memuaskan harapan masyarakat apabila ketujuh prinsip dasar pelayanan publik dalam NPS tersebut diimplementasikan dengan sungguh-sungguh dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan NPS sangat mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi dan kepentingan publik dalam penyelenggaraan pelayanan, yang mana apabila penyelenggaraan pelayanan dilakukan berdasarkan pada kepentingan publik maka pelayanan yang diberikan



akan lebih tepat dan sesuai dengan keinginan warga negara. Kualitas pelayanan dalam NPS adalah “*for citizen*”, yaitu sebagaimana dijelaskan dalam Denhardt & Denhardt (2007: 60) yang mengungkapkan bahwa:

*“The New Public Service recognizes that those who interact with government are not simply customers but rather citizens... .... Citizens are described as bearers of rights and duties within the context of a wider community. Customers are different in that they do not share common purposes but rather seek to optimize their own individual benefits.”*

Dari kutipan tersebut dapat diketahui bahwa NPS menyebut mereka yang melakukan interaksi dengan pemerintah adalah warga negara bukan pelanggan. Hal ini dikarenakan warga negara digambarkan sebagai pemegang hak dan kewajiban dalam konteks yang lebih luas, sedangkan pelanggan berbeda karena mereka tidak berbagi tujuan umum melainkan berusaha untuk mengoptimalkan manfaat individu mereka sendiri. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penyediaan pelayanan pada NPS memang lebih mengedepankan prinsip kewarganegaraan yang demokratis daripada bergerak seperti bisnis.

Untuk dapat mendefinisikan kualitas pelayanan sektor publik sesuai dengan paradigma *the New Public Service*, pemerintah perlu memperhatikan indikator-indikator dalam mengukur kualitas pelayanan. Menurut Denhardt & Denhardt, ada satu daftar (ukuran) yang komprehensif dalam mengukur kualitas pelayanan bagi pemerintah daerah sebagaimana dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz, yang meliputi (Denhardt & Denhardt, 2007: 61):

- a. Kemudahan (*Convenience*), untuk mengukur sejauh mana layanan pemerintah mudah diakses dan tersedia untuk masyarakat.
- b. Keamanan (*Security*), untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan membuat masyarakat merasa aman dan percaya diri saat menggunakannya.
- c. Keandalan (*Reliability*), untuk menilai sejauh mana layanan pemerintah dilakukan dengan benar dan tepat waktu.

- d. Perhatian pribadi (*Personal attention*), untuk mengukur sejauh mana pemerintah menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sama dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- e. Pendekatan pemecahan masalah (*Problem solving*), untuk mengukur sejauh mana pemerintah menyediakan informasi kepada masyarakat untuk mengatasi suatu permasalahan.
- f. Keadilan (*Fairness*), untuk mengukur sejauh mana masyarakat percaya bahwa pemerintah memberikan pelayanan yang sama bagi semua masyarakat.
- g. Tanggung jawab fiskal (*Fiscal responsibility*), untuk mengukur sejauh mana masyarakat percaya bahwa pemerintah menyediakan pelayanan dengan menggunakan uang secara bertanggung jawab.
- h. Pengaruh warga (*Citizen influence*), untuk mengukur sejauh mana masyarakat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah.

#### **D. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas**

Secara umum aksesibilitas dapat diartikan sebagai kemudahan yang diperuntukkan bagi semua orang termasuk bagi kelompok-kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas telah disebutkan bahwa aksesibilitas merupakan salah satu hak bagi penyandang disabilitas. Lebih lanjut dalam Pasal 18 dijelaskan bahwa hak aksesibilitas ini sendiri meliputi hak untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak. Oleh karena itu, dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut pemerintah/pemerintah daerah wajib memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam melaksanakan pembangunan fasilitas publik. Hal ini dikarenakan penyandang disabilitas juga warga negara yang mempunyai hak untuk memperoleh aksesibilitas dan perlakuan yang sama seperti warga negara yang lain.

## 1. Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas (*disability*) adalah mereka yang mempunyai keterbatasan fisik, mental, intelektual, maupun sensorik dalam jangka waktu yang lama dimana ketika mereka dihadapkan dengan berbagai hambatan hal tersebut dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan prinsip kesetaraan (Soleh, 2016: 22). Sedangkan dalam Permen PU No. 30/PRT/M/2006 diungkapkan bahwa Penyandang cacat adalah setiap orang yang memiliki kelemahan/kekurangan fisik maupun mental yang dapat mengganggu atau menghambat mereka dalam melakukan kegiatan kehidupan dan penghidupan secara wajar. Lebih lanjut dalam Pasal 1 UU. No. 8 Tahun 2016 dijelaskan bahwa:

“Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik, dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.”

Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa penyandang disabilitas/penyandang cacat merupakan setiap orang yang memiliki kekurangan atau keterbatasan fisik, mental, intelektual maupun sensorik dalam jangka waktu lama yang mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan sehingga dapat mengganggu maupun menghambat dalam berpartisipasi penuh sebagai warga negara berdasarkan kesamaan hak. Adapun ragam penyandang disabilitas sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UU. No. 8 Tahun 2016 yaitu:

- a. Penyandang disabilitas fisik, yaitu setiap orang yang terganggu fungsi gerakannya, yang meliputi amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.
- b. Penyandang disabilitas intelektual, yaitu setiap orang yang terganggu fungsi pikirnya karena tingkat kecerdasan dibawah rata-rata, seperti lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrome*.

- c. Penyandang disabilitas mental, yaitu setiap orang yang terganggu fungsi pikir, emosi, dan perilaku, seperti:
  - 1) Psikososial, meliputi skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian.
  - 2) Disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial, meliputi autisme dan hiperaktif.
- d. Penyandang disabilitas sensorik, yaitu setiap orang yang terganggu dalam satu fungsi panca inderanya, diantaranya yaitu disabilitas netra, disabilitas runtu dan disabilitas wicara.
- e. Penyandang disabilitas ganda/multi, yaitu setiap orang yang memiliki dua atau lebih ragam disabilitas, seperti disabilitas runtu-wicara dan disabilitas netra-tuli.

## **2. Aksesibilitas Jalur Pedestrian**

Menurut UU. No. 8 Tahun 2016, aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan. Pengertian lebih luas dijelaskan dalam Permen PU No. 30/PRT/M/2006 yang menyatakan bahwa aksesibilitas merupakan kemudahan yang disediakan bagi semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Berdasarkan kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas merupakan suatu kemudahan bagi setiap orang, baik orang biasa, penyandang cacat maupun lansia dalam mengakses fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Dalam Permen PU No. 30/PRT/M/2006 disebutkan bahwa ada empat asas fasilitas dan aksesibilitas, diantaranya yaitu:

- a. Keselamatan, yaitu setiap bangunan yang bersifat umum dan lingkungan terbangun harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang.
- b. Kemudahan, yaitu setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.

- c. Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.
- d. Kemandirian, yaitu setiap orang harus dapat mencapai, masuk, dan mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa pemerintah/pemerintah daerah wajib memberikan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas khususnya dalam penyediaan fasilitas publik. Dalam membangun fasilitas publik yang ramah bagi penyandang disabilitas, pemerintah perlu memperhatikan dan mempertimbangkan asas aksesibilitas serta ketentuan khusus dalam membangun fasilitas publik agar fasilitas tersebut nantinya dapat diakses oleh penyandang disabilitas.

Adapun salah satu fasilitas publik yang perlu diperhatikan pemerintah yakni terkait aksesibilitas jalur pedestrian. Hal ini dikarenakan jalur pedestrian merupakan fasilitas yang diperuntukkan bagi pejalan kaki agar merasa aman dan terhindar dari bahaya kendaraan umum yang ada di jalan, terlebih bagi mereka yang memiliki kelemahan seperti para pengguna kursi roda dan tuna netra. Sehingga penyediaan jalur pedestrian yang aksesibel, aman dan nyaman harus diperhatikan agar jalur pedestrian dapat dimanfaatkan oleh semua orang tanpa ada rasa takut dan was-was.

Jalur pedestrian atau jalur pejalan kaki menurut Pedoman Teknik Persyaratan Aksesibilitas pada Jalan Umum No. 022/T/BM/1999 adalah jalur yang diperuntukkan bagi pejalan kaki termasuk yang berkursi roda, penyandang cacat, para lanjut usia (lansia), dan tuna netra yang didesain berdasarkan kebutuhan ruang minimum untuk bergerak dengan aman, bebas dan tidak terhalang apapun. Di Indonesia jalur pedestrian biasanya disebut dengan trotoar. Dalam menyediakan jaringan pejalan kaki/trotoar pemerintah perlu memperhatikan aksesibilitas bagi para pejalan kaki, khususnya bagi penyandang disabilitas.

Dalam Permen PU No. 03/PRT/M/2014 disebutkan bahwa ada beberapa persyaratan khusus dalam penyediaan jalur pedestrian bagi pejalan kaki yang memiliki keterbatasan fisik (penyandang disabilitas) diantaranya yaitu:

- a. Jalur pejalan kaki memiliki lebar minimal 1.5 meter dan luas minimal  $2.25 \text{ m}^2$ ;
- b. Alinemen dan kelandaian jalan mudah dikenali melalui penggunaan material khusus;
- c. Menghindari berbagai bahaya yang berpotensi mengancam keselamatan penyandang disabilitas seperti jeruji, lubang, dan lain sebagainya;
- d. Tingkat trotoar harus dapat memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam menyebrang jalan;
- e. Jalur pejalan kaki harus dilengkapi dengan jalur pemandu dan perangkat pemandu untuk menunjukkan berbagai perubahan dalam tekstur trotoar;
- f. Permukaan jalur pejalan kaki tidak licin, dan;
- g. Jalur pejalan kaki dengan ketentuan kelandaian yaitu sebagai berikut:
  - 1) Tingkat kelandaian tidak melebihi dari 8% (1 banding 12);
  - 2) Jalur yang landai harus memiliki pegangan tangan minimal satu sisi (disarankan untuk kedua sisi). Pada akhir landaian setidaknya panjang pegangan tangan mempunyai kelebihan sekitar 0,3 meter;
  - 3) Pegangan tangan harus dibuat dengan ketinggian 0,8 meter diukur dari permukaan tanah dan panjangnya harus melebihi anak tangga terakhir;
  - 4) Seluruh pegangan tangan tidak diwajibkan memiliki permukaan yang licin; dan
  - 5) Area landaian harus memiliki penerangan yang cukup.

Sedangkan ketentuan fasilitas yang diperuntukkan bagi pejalan kaki berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas) yaitu meliputi (Permen PU No. 03/PRT/M/2014):

- a. Ram (*ramp*) yaitu bidang miring yang diletakkan disetiap persimpangan, prasarana ruang pejalan kaki yang memasuki *entrance* bangunan, dan pada titik-titik penyebrangan.
- b. Jalur difabel (*guiding block*) yaitu ubin berwarna kuning atau ubin bertekstur yang membantu penyandang disabilitas netra dalam mengakses jalur pedestrian yang diletakkan di sepanjang jaringan pejalan kaki.
- c. Pemandu atau tanda-tanda bagi pejalan kaki yang meliputi tanda jaringan pejalan kaki yang dapat diakses, sinyal suara yang dapat didengar, pesan-pesan verbal, informasi melalui getaran dan tekstur ubin sebagai pengarah dan peringatan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa dalam penyediaan jalur pedestrian tidak boleh sembarangan dan harus memperhatikan ketentuan-ketentuan khusus yang telah diatur oleh Menteri Pekerjaan Umum, seperti ketersediaan ram, jalur pemandu, tanda-tanda khusus, dan lain-lain sebagaimana disebutkan diatas. Perhatian khusus terhadap penyediaan jalur pedestrian ini diperlukan agar penyediaan jalur pedestrian dapat diakses dan dimanfaatkan oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas.

Melalui semua penjabaran tersebut, untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus penulis menggunakan indikator-indikator kualitas pelayanan yang sesuai dengan paradigma *New Public Service* sebagaimana dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz yang meliputi indikator kemudahan (*convenience*), keamanan (*security*), keandalan (*reliability*), perhatian pribadi (*personal attention*), pendekatan pemecahan masalah (*problem solving*), keadilan (*fairness*), tanggung jawab fiskal (*fiscal responsibility*), dan pengaruh warga (*citizen influence*).

Penggunaan indikator-indikator tersebut dikarenakan indikator kualitas pelayanan Carlson dan Schwarz lebih menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi, keadilan, akuntabilitas, dan kepentingan publik yang

mana hal tersebut sejalan dengan paradigma *New Public Service* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga penggunaan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz dirasa tepat dan lengkap dalam mengukur kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas yang diberikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Kudus.



## BAB III

### GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Jalur Pedestrian di Kabupaten Kudus

Jalur pedestrian merupakan fasilitas publik yang berfungsi untuk kegiatan pejalan kaki dalam melakukan aktivitas agar aman dan terhindar dari bahaya lalu lintas kendaraan bermotor. Dalam Pedoman Teknik Persyaratan Aksesibilitas pada Jalan Umum No. 022/T/BM/1999 dijelaskan bahwa jalur pedestrian diperuntukkan bagi pejalan kaki termasuk yang berkursi roda, penyandang cacat, para lanjut usia (lansia), dan tuna netra.

Di Kabupaten Kudus, tidak semua jalur pedestrian di desain untuk pejalan kaki berkebutuhan khusus seperti pengguna kursi roda dan penyandang tuna netra. Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa pemerintah Kabupaten Kudus telah berupaya untuk menyediakan jalur pedestrian/trotoar yang ramah bagi pengguna kursi roda dan penyandang tuna netra. Ketersediaan jalur pemandu yang merupakan fasilitas bagi penyandang tuna netra terdapat di beberapa jalur pedestrian/trotoar seperti di kawasan *City Walk* Jl. Sunan Kudus, Jl. Pramuka, Jl. Menur, Jl. Pemuda sebelah selatan mulai dari Hotel Air Mancur ke timur, Jl. Pangeran Puger sebelah barat, Jl. Mayor Basuno, sebagian Jl. Kyai Telingsing sebelah Barat, Jl. Bhakti sebelah selatan, dan sebagian Jl. Mayor Kusmanto. Akan tetapi, beberapa jalur pedestrian/trotoar yang telah dilengkapi jalur pemandu tersebut justru berada jauh dari pusat kota.

Sedangkan untuk ketersediaan ram bagi pengguna kursi roda sudah terlihat di beberapa jalur pedestrian/trotoar yang ada di sekitar pusat kota Kudus. Namun, dari hasil observasi masih ditemui jalur pedestrian/trotoar yang tidak memiliki akses bagi pengguna kursi roda sehingga tidak semua jalur pedestrian di Kabupaten Kudus dapat diakses oleh pengguna kursi roda.

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian yang disediakan Dinas PUPR

(Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) bagi pengguna kursi roda dan penyandang tuna netra di Kabupaten Kudus. Adapun beberapa jalur pedestrian/trotoar yang diambil sebagai objek penelitian adalah Kawasan *City Walk* Jl. Sunan Kudus, Jl. Pramuka, Jl. Menur, Jl. Jendral Sudirman, dan Jl. Ahmad Yani. Pemilihan kelima objek tersebut dikarenakan lokasi jalur yang memang berada dekat dengan pusat Kota yaitu Alun-alun Kudus.

Kawasan *City Walk* Jl. Sunan Kudus merupakan pedestrian baru yang dibangun pada tahun 2020 yang terletak di pusat kota mulai dari pojok Alun-alun Kudus hingga jembatan Sungai Gelis. Pedestrian di kawasan *City Walk* terlihat sudah memfasilitasi penyandang tuna netra dengan menyediakan jalur pemandu sebagaimana terlihat pada gambar berikut.

Gambar 1  
Kawasan *City Walk* Jl. Sunan Kudus



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Selain kawasan *City Walk* Jl. Sunan Kudus, Jl. Pramuka dan Jl. Menur juga sudah dilengkapi dengan jalur pemandu yang memberikan kemudahan bagi penyandang tuna netra dalam mengakses jalur pedestrian/trotoar. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 2  
Trottoar Jl. Pramuka



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa trottoar di Jl. Pramuka sudah dilengkapi dengan jalur pemandu bagi penyandang tuna netra. Meskipun trottoar di Jl. Pramuka telah dilengkapi dengan jalur pemandu akan tetapi kondisi trottoarnya sangat memprihatinkan. Kondisi trottoar di Jl. Pramuka terlihat tidak rata sehingga dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan pengguna trottoar khususnya penyandang tuna netra dan pengguna kursi roda.

Gambar 3  
Trottoar Jl. Menur



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Sedangkan pada gambar 3 dapat dilihat bahwa trottoar di Jl. Menur masih dalam kondisi yang baik karena termasuk trottoar baru yang dibangun pada tahun 2019. Trottoar di Jl. Menur juga telah dilengkapi dengan jalur pemandu

bagi penyandang tuna netra sehingga memberikan kemudahan bagi penyandang tuna netra dalam mengakses trotoar di jalan tersebut.

Selain ketersediaan jalur pemandu bagi penyandang tuna netra, ketersediaan ram atau bidang miring juga sangat penting bagi pengguna kursi roda untuk memudahkan mereka dalam mengakses trotoar. Di Kabupaten Kudus, ketersediaan ram dapat ditemui di trotoar Jl. Jendral Sudirman dan Jl. Ahmad Yani sebagaimana terlihat pada gambar berikut.

Gambar 4  
Trotoar Jl. Jendral Sudirman



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa ujung trotoar di Jl. Jendral Sudirman telah dilengkapi dengan ram atau bidang miring bagi pengguna kursi roda. Akan tetapi berdasarkan pengamatan, ketersediaan ram di trotoar Jl. Jendral Sudirman hanya terdapat disebagian trotoar saja, dan masih terdapat trotoar di Jl. Jendral Sudirman yang belum dilengkapi dengan ram. Selain itu dapat dilihat bahwa trotoar di Jl. Jendral Sudirman belum dilengkapi dengan jalur pemandu bagi penyandang tuna netra padahal Jl. Jendral Sudirman sangat dekat dengan pusat kota yaitu Alun-alun Simpang 7 Kudus.

Gambar 5  
Trottoar Jl. Ahmad Yani



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Selain di Jl. Jendral Sudirman, ketersediaan ram juga dapat ditemui di trottoar Jl. Ahmad Yani sebagaimana terlihat pada gambar 5. Namun ketersediaan ram di trottoar ini sendiri juga hanya terdapat disebagian jalur saja, dan masih terdapat trottoar di Jl. Ahmad Yani yang belum dilengkapi dengan ram. Selain itu, trottoar Jl. Ahmad Yani juga terlihat belum dilengkapi dengan fasilitas bagi penyandang tuna netra yaitu jalur pemandu, padahal Jl. Ahmad Yani juga terletak di pusat kota Kudus.

Berdasarkan semua pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa tidak semua jalur pedestrian di sekitar pusat kota Kudus dilengkapi dengan jalur pemandu dan ram. Beberapa trottoar terlihat sudah memfasilitasi penyandang disabilitas baik pengguna kursi roda maupun tuna netra seperti pada trottoar-trottoar baru sebagaimana di kawasan *City Walk* Jl. Sunan Kudus dan Jl. Menur.

## **B. Gambaran Umum Dinas PUPR Kabupaten Kudus**

### **1. Visi dan Misi**

Visi yang dilaksanakan oleh seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus pada dasarnya mengacu pada Visi Pemerintah Kabupaten Kudus. Adapun Visi Kabupaten Kudus sebagaimana tertuang dalam RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2018-2023 yaitu “**Kudus**

**Bangkit Menuju Kabupaten Modern, Religius, Cerdas dan Sejahtera”.**

Sedangkan misi yang dirumuskan untuk mewujudkan visi pembangunan di Kabupaten Kudus tahun 2018-2023 yaitu sebagai berikut:

- a) Mewujudkan masyarakat Kudus yang berkualitas, kreatif, inovatif dengan memanfaatkan teknologi dan multimedia.
- b) Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk peningkatan pelayanan publik.
- c) Mewujudkan kehidupan yang toleran dan kondusif.
- d) Memperkuat ekonomi kerakyatan yang berbasis keunggulan lokal dan membangun iklim usaha yang berdaya saing.

Kemudian untuk sasaran-sasaran pokok pembangunan di Kabupaten Kudus diantaranya yaitu:

- a) Meningkatnya kualitas pendidikan;
- b) Meningkatnya derajat kesehatan masyarakat;
- c) Meningkatnya kemampuan konsumsi masyarakat;
- d) Meningkatnya penyelenggaraan reformasi birokrasi;
- e) Meningkatnya ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan serta toleransi umat beragama;
- f) Meningkatnya pendapatan dan kesejahteraan masyarakat;
- g) Meningkatnya daya saing investasi daerah;
- h) Meningkatnya infrastruktur pendukung pengembangan wilayah;
- i) Meningkatnya keseimbangan pemanfaatan sumberdaya alam yang berkelanjutan.

Dinas PUPR (Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) sebagai salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus dalam upaya mewujudkan visi dan misi pembangunan Kabupaten Kudus memiliki sasaran pembangunan untuk meningkatkan infrastruktur pendukung pengembangan wilayah. Hal ini dikarenakan Dinas PUPR bertanggung jawab atas urusan pemerintahan dibidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang tentu berkaitan dengan pembangunan infrastruktur.

## **2. Tugas dan Fungsi**

Dinas PUPR merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan dibidang pekerjaan umum, penataan ruang, dan pertanahan yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas PUPR mempunyai tugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta pertanahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Dinas PUPR memiliki beberapa fungsi diantaranya yaitu:

- a) Perumusan kebijakan daerah dibidang sumber daya air, bina marga, tata bangunan dan drainase, serta penataan ruang dan pertanahan;
- b) Penetapan kebijakan teknis dibidang sumber daya air, bina marga, tata bangunan dan drainase, serta penataan ruang dan pertanahan;
- c) Pengkoordinasian perumusan program dan kegiatan dibidang sumber daya air, bina marga, tata bangunan dan drainase, serta penataan ruang dan pertanahan;
- d) Penyelenggaraan kebijakan, program dan kegiatan dibidang sumber daya air, bina marga, tata bangunan dan drainase, serta penataan ruang dan pertanahan;
- e) Pengendalian dan pelaporan dibidang sumber daya air, bina marga, tata bangunan dan drainase, serta penataan ruang dan pertanahan;
- f) Pelaksanaan administrasi dinas dibidang sumber daya air, bina marga, tata bangunan dan drainase, serta penataan ruang dan pertanahan;
- g) Penyelenggaraan fungsi kesekretariatan dinas;
- h) Pengendalian penyelenggaraan tugas Unit Pelaksana Teknis; dan
- i) Pelaksanaan tugas dan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Peraturan Bupati Kudus Nomor 29 Tahun 2016 disebutkan bahwa Dinas PUPR Kabupaten Kudus memiliki 4 bidang kerja, diantaranya yaitu bidang Sumber Daya Air, Bina Marga, Tata Bangunan dan Drainase, serta Penataan Ruang dan Pertanahan. Yang mana keempat bidang tersebut memiliki tugas dan fungsi yang berbeda. Seperti halnya bidang Sumber Daya Air yang memiliki tugas untuk menyusun kebijakan daerah, merumuskan kebijakan teknis, mengkoordinasi dan melaksanakan kebijakan, pembinaan, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, pelaporan meliputi pengelolaan dan pengembangan sumber daya air, sistem irigasi primer dan sekunder, dan Sistem Pengelolaan Air Minum (SPAM).

Sedangkan bidang Bina Marga memiliki tugas untuk menyusun kebijakan daerah, merumuskan kebijakan teknis, mengkoordinasi dan melaksanakan kebijakan, pembinaan, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, pelaporan meliputi pengelolaan pembangunan, peningkatan, rehabilitasi dan pemeliharaan jalan, jembatan dan bangunan pelengkap lainnya.

Selanjutnya yaitu bidang Tata Bangunan dan Drainase, yang memiliki tugas untuk menyusun kebijakan daerah, merumuskan kebijakan teknis, mengkoordinasi dan melaksanakan kebijakan, pembinaan, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, pelaporan meliputi pengelolaan penataan bangunan dan lingkungannya, bangunan gedung, verifikasi pemberian rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sertifikat laik fungsi bangunan gedung, pengujian mutu bangunan, pelatihan tenaga terampil konstruksi, sistem informasi jasa konstruksi, rekomendasi penerbitan izin usaha jasa konstruksi nasional, pengawasan tertib usaha, tertib penyelenggaraan dan tertib pemanfaatan jasa konstruksi, infrastruktur pada pemukiman, pengelolaan dan pengembangan drainase yang terhubung langsung dengan sungai, dan sistem air limbah domestik.

Terakhir yaitu bidang Penataan Ruang dan Pertanahan yang memiliki tugas untuk menyusun kebijakan daerah, merumuskan kebijakan teknis, mengkoordinasi dan melaksanakan kebijakan, pembinaan, fasilitasi,



pemantauan, evaluasi, pelaporan meliputi pengelolaan penataan ruang, pemberian rekomendasi izin lokasi, rekomendasi penerbitan izin membuka tanah, penyelesaian sengketa tanah garapan, penyelesaian ganti kerugian dan santunan tanah untuk pembangunan oleh Pemerintah Daerah, penetapan subyek dan obyek, redistribusi tanah, seta ganti kerugian tanah kelebihan maksimum dan *absentee*, penyelesaian masalah tanah kosong, inventarisasi dan pemanfaatan tanah kosong, perencanaan penggunaan tanah yang hamparannya dalam Daerah.

### 3. Susunan Organisasi

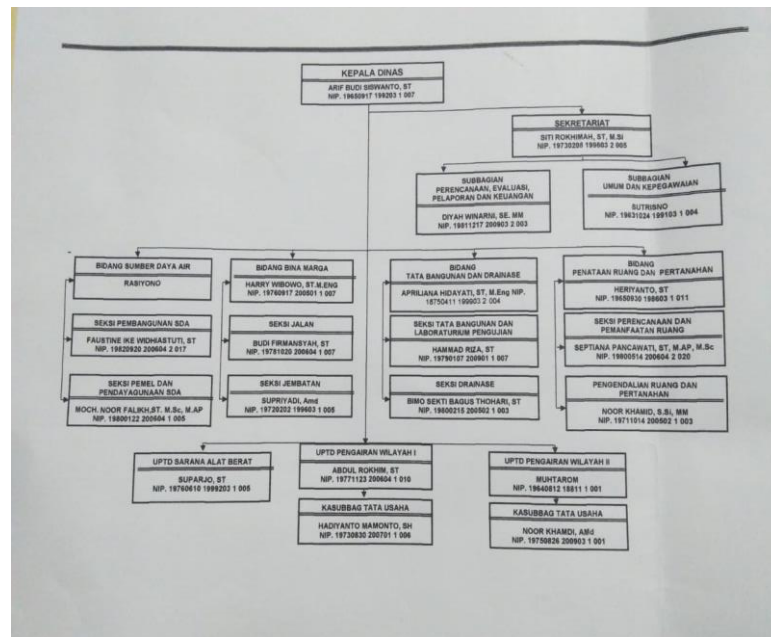
Dalam Pasal 323 Peraturan Bupati Kudus Nomor 29 Tahun 2016, disebutkan bahwa susunan organisasi Dinas PUPR Kabupaten Kudus terdiri dari:

- a) Kepala Dinas;
- b) Sekretariat, terdiri dari:
  - a. Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, Pelaporan dan Keuangan; dan
  - b. Sub bagian Umum dan Kepegawaian.
- c) Bidang Sumber Daya Air, terdiri dari:
  - a. Seksi Pembangunan Sumber Daya Air; dan
  - b. Seksi Pemeliharaan dan Pendayagunaan Sumber Daya Air.
- d) Bidang Bina Marga, terdiri dari:
  - a. Seksi Jalan; dan
  - b. Seksi Jembatan.
- e) Bidang Tata Bangunan dan Drainase, terdiri dari:
  - a. Seksi Tata Bangunan; dan
  - b. Seksi Drainase.
- f) Bidang Penataan Ruang dan Pertanahan, terdiri dari:
  - a. Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Ruang; dan
  - b. Seksi Pengendalian Ruang dan Pertanahan.
- g) Kelompok Jabatan Fungsional; dan

h) Unit Pelaksana Teknis Dinas.

Adapun susunan organisasi Dinas PUPR Kabupaten Kudus dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 6  
Susunan Organisasi Dinas PUPR Kabupaten Kudus



Sumber: Dinas PUPR Kabupaten Kudus

Dalam gambar tersebut tersusun jabatan dari kantor Dinas PUPR Kabupaten Kudus yang beranggotakan:

1. Kepala Dinas: Arif Budi Siswanto, ST.
2. Sekretariat: Siti Rokhimah, ST, M. Si.
  - a. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, Pelaporan dan Keuangan: Diyah Winarni, SE, MM.
  - b. Sub bagian Umum dan Kepegawaian: Sutrisno.
3. Bidang Sumber Daya Air (SDA): Rasiyono, ST.
  - a. Seksi Pembangunan Sumber Daya Air: Faustine Ike Widhiastuti, ST.
  - b. Seksi Pemeliharaan dan Pendayagunaan Sumber Daya Air: Moch. Noor Falikh, ST, M. Sc, M. AP.

4. Bidang Bina Marga: Harry Wibowo, ST. M. Eng.
  - a. Seksi Jalan: Budi Firmansyah, ST.
  - b. Seksi Jembatan: Supriyadi, A. Md.
5. Bidang Tata Bangunan dan Drainase: Apriliana Hidayati, ST, M. Eng.
  - a. Seksi Tata Bangunan dan Laboratorium Pengujian: Hammad Riza, ST.
  - b. Seksi Drainase: Bimo Sekti Bagus Thohari, ST.
6. Bidang Penataan Ruang dan Pertanahan: Heriyanto, ST.
  - a. Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Ruang: Septiana Pancawati, ST, M. AP, M. Sc.
  - b. Seksi Pengendalian Ruang dan Pertanahan: Noor Khamid, S. Si, MM.
7. UPT Sarana Alat Berat: Suparjo, ST.
8. UPT Pengairan Wilayah 1: Abdul Rokhim, ST.
9. KA Sub Bagian TU: Hadiyant Mamonto, SH.
10. UPT Pengairan Wilayah 2: Muhtarom.
11. KA Sub Bagian TU: Noor Khamdi, A. Md.

## BAB IV

### KUALITAS PELAYANAN AKSESIBILITAS JALUR PEDESTRIAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN KUDUS

Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara kenyataan dengan harapan penerima pelayanan atas pelayanan yang diterima. Pada dasarnya, kualitas ini sendiri berkaitan dengan pelayanan yang terbaik dimana penyedia layanan berusaha untuk memuaskan penerima layanan dengan memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan mereka. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan tidak diukur dari sudut pandang penyelenggara maupun penyedia layanan, akan tetapi diukur berdasarkan sudut pandang penerima layanan.

Terkait dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ؕ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah: 267)*

Dalam ayat tersebut dapat diketahui bahwa Islam mengajarkan kepada seluruh orang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik dan bukan yang buruk.

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada beberapa asas yang harus diperhatikan yaitu asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yang berarti bahwa kelompok rentan seperti anak-anak, ibu hamil, lansia dan penyandang disabilitas berhak memperoleh fasilitas dan perlakuan khusus dari pemerintah dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Di Kabupaten Kudus, kewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada kelompok rentan pada dasarnya telah diatur dalam pasal 36 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017. Adapun salah satu bentuk pemberian fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan khususnya bagi penyandang disabilitas yaitu dengan penyediaan jalur pedestrian yang didesain khusus seperti pemasangan jalur pemandu (*guiding block*) dan ram dengan tujuan agar jalur pedestrian yang disediakan dapat diakses oleh semua orang termasuk bagi penyandang tuna netra maupun pengguna kursi roda.

Kualitas pelayanan publik yang baik dalam kaitannya dengan penyediaan jalur pedestrian dapat dilakukan Pemerintah Kabupaten Kudus dengan menyediakan aksesibilitas dan mendengar aspirasi dari penyandang disabilitas dengan harapan agar penyediaan jalur pedestrian dapat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Pada bab ini penulis akan membahas tentang kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus dalam hal ini yaitu Dinas PUPR (Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang). Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan tersebut, penulis

akan mengkaji dan menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan indikator-indikator kualitas pelayanan yang sesuai dengan paradigma *New Public Service* sebagaimana dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz yang meliputi indikator kemudahan (*convenience*), keamanan (*security*), keandalan (*reliability*), perhatian pribadi (*personal attention*), pendekatan pemecahan masalah (*problem solving*), keadilan (*fairness*), tanggung jawab fiskal (*fiscal responsibility*), dan pengaruh warga (*citizen influence*), berikut akan dijelaskan secara rinci:

#### **A. Kemudahan (*Convenience*)**

Kemudahan (*convenience*) digunakan untuk mengukur sejauh mana layanan yang disediakan pemerintah mudah diakses dan tersedia untuk masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Dalam Pemen PU. No. 30/PRT/M/2006 disebutkan bahwa salah satu asas fasilitas dan aksesibilitas yaitu kemudahan, yang berarti bahwa setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan. Berdasarkan indikator ini, pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus masih belum sepenuhnya “mudah” untuk diakses karena hanya beberapa jalur saja yang sudah ramah bagi penyandang disabilitas. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rismawan Yulianto, selaku Ketua PPDK (Paguyuban Penyandang Disabilitas Kudus):

“Saya rasa kalau di kota-kota besar, Jakarta Semarang mungkin hampir seluruhnya trotoar itu ramah difabel. Tapi kalau di Kota Kudus sendiri mungkin cuma ada beberapa titik, beberapa persen trotoar yang ramah difabel. Apalagi yang trotoar lama, trotoar yang pembangunannya sudah lama itu malah belum akses untuk teman-teman difabel. Baru beberapa titik lah di Kudus yang benar-bener ramah difabel. Yang baru itu contohnya di Jl. Bhakti, Jl. Menur itu sudah ramah difabel, nah otomatis di *City Walk* ya mbak, nah itu yang baru. Tiga itu aja si kalau pengamatan saya, kalau yang lain saya rasa masih belum.” (Wawancara 12 April 2021)

Dari hasil wawancara dengan Bapak Rismawan Yulianto dapat diketahui bahwa trotoar di Kabupaten Kudus tidak semuanya ramah disabilitas,

hal ini dikarenakan menurut pengamatan beliau baru tiga trotoar yang benar-benar akses untuk disabilitas yaitu di trotoar-trotoar baru seperti trotoar Jl. Bhakti, Jl. Menur dan *City Walk*. Sedangkan untuk trotoar yang pembangunannya sudah lama masih belum akses bagi teman-teman disabilitas.

Pemerintah Kabupaten Kudus, dalam hal ini yaitu Dinas PUPR Kabupaten Kudus pada dasarnya telah berupaya untuk menyediakan akses trotoar bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi untuk trotoar-trotoar yang pembangunannya sudah lama masih belum mudah untuk diakses karena trotoar lama belum dikonsepsi ramah disabilitas. Hal ini didukung dengan pernyataan Kepala Bidang Tata Bangunan dan Drainase Dinas PUPR Kabupaten Kudus, Ibu Apriliana Hidayati:

“Untuk aksesibilitas disabilitas di trotoar ya mbak, itu memang untuk kegiatan paket-paket yang sedang ataupun direncanakan kedepannya kami selalu menyertakan untuk akses disabilitas. Jadi misalnya kemarin untuk tahun 2020 itu ada pembangunan *City Walk* Jl. Sunan Kudus itu kan kami juga menyediakan akses disabilitas, sudah ada jalur disabilitas. Trotoar Telingsing sudah ada, kalau yang lama-lama kan kita ndak bisa nganu mbak, soalnya sudah terlanjur dibangun. Memang yang dulu-dulu belum ada konsep itu, yang ada itu mulai tahun 2017-an mungkin. 2017 sudah diupayakan untuk ini, menyediakan akses untuk disabilitas.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Bapak Hammad Riza, selaku Seksi Tata Bangunan Dinas PUPR Kabupaten Kudus juga mengungkapkan bahwa:

“Yang sekarang itu sudah ada beberapa yang standar disabilitas. Untuk saat ini perkembangan dan sebagainya kita sudah meng-*adopt* untuk trotoar itu bukan hanya untuk pedestrian orang yang normal tetapi memang harus untuk semuanya, alias semuanya itu penyandang cacat disabilitas, dan sebagainya. Lha untuk yang memang standar sudah menggunakan *guiding* keramik itu sejak tahun 2017. Jadi yang pembangunan 2017 itu pasti sudah ada untuk disabilitas. Kalo bisa dilihat yang sekarang itu yang kemarin *City Walk* itu kita sudah sebisa mungkin minimal 90 cm yang lurus untuk kursi roda terus *guiding* keramiknya juga sudah ada, terus juga kemarin Jl. Menur itu sudah mbak. Jadi yang baru-baru ini 2017 itu sudah ada semua mbak. Mulai 2017 semua pembangunan sudah harus pakai semuanya, yang normal maupun yang disabilitas.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Beliau juga menyebutkan beberapa jalur yang sudah akses bagi penyandang disabilitas, hal ini sebagaimana dinyatakan dalam wawancara dengan Seksi Tata Bangunan Dinas PUPR Kabupaten Kudus tersebut:

“Nek jalannya yang sudah akses kalau nggak salah Jl. Bhakti yang sebelah selatan, Jl. Pramuka, terus kemudian Jl. Menur, *City Walk*, Jl. Kiai Telingsing, Jl. Pemuda sak sisi sebelah selatan yang Air Mancur ketimur, Jl. Mayor Kusmanto sebagian, sitik tok.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Dari pernyataan pihak Dinas PUPR, dalam hal ini yaitu Ibu Apriliana Hidayati dan Bapak Hammad Riza dapat diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Kudus telah menyediakan akses disabilitas di trotoar sejak tahun 2017. Yang mana untuk semua pembangunan mulai tahun 2017 sudah harus memperhatikan akses bagi semua orang, baik orang normal maupun disabilitas. Sedangkan untuk pembangunan trotoar yang sudah lama, dalam artian sebelum tahun 2017 masih belum ada konsep untuk disabilitas. Sehingga trotoar-trotoar lama belum akses bagi mereka, hal ini sebagaimana diungkapkan juga oleh Bapak Rismawan Yulianto selaku Ketua PPDK.

Kemudian untuk ketersediaan jalur pedestrian yang sudah terfasilitasi bagi penyandang disabilitas sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Hammad Riza yaitu Jl. Bhakti sebelah selatan, Jl. Pramuka, Jl. Menur, *City Walk* Jl. Sunan Kudus, Jl. Kiai Telingsing, Jl. Pemuda satu sisi sebelah selatan mulai dari Hotel Air Mancur ke timur, dan sebagian Jl. Mayor Kusmanto. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis mengenai ketersediaan jalur ramah disabilitas yang ada di Kabupaten Kudus. Dari hasil observasi ditemukan fakta bahwa ketersediaan jalur pemandu (*guiding block*) yang merupakan fasilitas bagi penyandang tuna netra sudah terdapat di sembilan jalur, diantaranya yaitu kawasan *City Walk* Jl. Sunan Kudus, Jl. Pramuka, Jl. Menur, Jl. Pemuda sebelah selatan mulai dari Hotel Air Mancur ke timur, Jl. Pangeran Puger sebelah barat, Jl. Mayor Basuno, sebagian Jl. Kyai Telingsing sebelah Barat, Jl. Bhakti sebelah selatan, dan sebagian Jl. Mayor Kusmanto. Sedangkan untuk ketersediaan ram bagi pengguna kursi roda sudah



terlihat di beberapa trotoar misalnya yang ada di sekitar pusat kota Kudus seperti di City Walk Jl. Sunan Kudus, Jl. Jendral Sudirman dan Jl. Ahmad Yani sebagaimana terlihat pada gambar 4 dan 5. Akan tetapi, dari hasil observasi masih ditemui trotoar yang tidak memiliki akses naik untuk kursi roda sehingga tidak semua trotoar di Kabupaten Kudus mudah diakses oleh pengguna kursi roda. Di Jl. Jendral Sudirman dan Jl. Ahmad Yani meskipun sudah dilengkapi dengan ram akan tetapi ketersediaannya hanya disebagian trotoar saja, dan masih terdapat trotoar di jalan tersebut yang belum dilengkapi dengan ram. Salah satunya sebagaimana terlihat pada gambar berikut.

Gambar 7  
Trotoar tanpa ram di Jl. Ahmad Yani



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Meskipun Dinas PUPR Kabupaten Kudus telah berupaya untuk menyediakan akses bagi penyandang disabilitas seperti memfasilitasi trotoar dengan jalur pemandu dan ram, akan tetapi penyandang disabilitas masih belum sepenuhnya mudah untuk mengakses trotoar dikarenakan masih terdapat trotoar yang belum terfasilitasi dengan baik. Selain itu, para penyandang disabilitas juga masih mengalami kesulitan. Adapun kesulitan yang dihadapi khususnya bagi pengguna kursi roda yaitu disebabkan oleh kemiringan ram yang terlalu tinggi sehingga sulit untuk dinaiki. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Suryoso, sebagai salah satu pengguna kursi roda:

“Ini yang menjadi PR bersama para pejabat, Bupati khususnya. Trotoar di Kudus hampir 90 persen belum ramah disabilitas karna masih tinggi, terlalu tinggi ramnya untuk naik, susah dinaiki. Yang sangat ramah itu baru sekarang

di Jl. Sunan Kudus, Kudus *City Walk* itu baru benar-bener ramah.” (Wawancara 12 April 2021).

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan Bapak Muhammad Arif yang juga merupakan pengguna kursi roda, beliau menyatakan bahwa:

“Masih ada hambatan dalam mengakses trotoar mbak, jatuh dan lain-lain. Kesulitan nggak bisa naik, kadang juga licin. Contoh lah mbak trotoar di Alun-alun Kudus ketika naik sendiri ngga bisa, walaupun ada landaian itu nggak bisa karna terlalu tinggi, padahal kami inginnya mandiri bukan tergantung.” (Wawancara 20 April 2021)

Selain pengguna kursi roda, penyandang tuna netra juga masih mengalami kesulitan dalam mengakses trotoar. Adapun kesulitan yang dihadapi oleh penyandang tuna netra yaitu ketika trotoar belum didesain inklusi sehingga sulit untuk membedakan ketika ada lubang, got, dan lain sebagainya. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Ulin Nuha, selaku penyandang tuna netra yang juga menjabat sebagai Ketua ITMI (Ikatan Tunanetra Muslim Indonesia) Cabang Kudus:

“Kalau trotoarnya untuk yang sudah didesain inklusi itu ya mudah, tapi yang belum didesain memang sulit. Kadang untuk membedakan ini nanti ada lubang dalam, got, atau lubang dangkal itu kalau belum inklusi sulit. Untuk sebagian ini mungkin banyak yang belum, untuk kemudahannya masih sulit lah. Seumpama kita jalan sendiri di kota untuk saat ini masih agak kesulitan, tapi sebagian di pusat kota sendiri kayaknya sudah tidak kesulitan.” (Wawancara 19 April 2021)

Selanjutnya Mas Harto yang juga penyandang tuna netra mengungkapkan bahwa:

“Sebagian belum, jalannya itu masih sulit kok mbak. Sosialisasinya belum sempurna, tidak semua penyandang disabilitas tau kalau di trotoar itu ada jalur khusus difabel, baru sebagian kecil yang tau, fungsi-fungsinya itu belum pada paham.” (Wawancara 22 April 2021)

Berdasarkan pernyataan dari semua narasumber dan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa pelayanan jalur pedestrian yang disediakan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kudus belum sepenuhnya

memenuhi indikator kemudahan, hal ini dikarenakan hanya beberapa jalur saja yang sudah ramah disabilitas. Meskipun sejak tahun 2017 Dinas PUPR telah berupaya untuk menyediakan trotoar yang akses bagi penyandang disabilitas, akan tetapi penyandang tuna netra dan pengguna kursi roda masih mengalami kesulitan dalam mengakses trotoar karena masih terdapat trotoar yang belum terfasilitasi dengan jalur pemandu dan ram, serta kemiringan ram yang terlalu tinggi sehingga sulit bagi pengguna kursi roda untuk naik ke trotoar.

## **B. Keamanan (*Security*)**

Keamanan (*security*) digunakan untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan membuat masyarakat merasa aman dan percaya diri saat menggunakannya (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Dalam kaitannya dengan pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, indikator keamanan ini sendiri dapat dilihat dari sejauh mana penyandang disabilitas merasa aman dalam mengakses jalur pedestrian yang disediakan oleh Pemerintah.

Berdasarkan indikator keamanan, pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus masih belum dapat dikatakan baik atau aman. Hal ini dikarenakan trotoar-trotoar yang ada justru beralih fungsi sebagai tempat parkir dan tempat berjualan bagi para PKL (Pedagang Kaki Lima). Ketua PPDK, Bapak Rismawan Yulianto mengungkapkan bahwa:

“Trotoar-trotoar yang ada di Kudus sudah beralih fungsi menurut kami. Banyaklah yang dibikin untuk jualan, untuk parkir. Nah itu kan sudah beralih fungsi, jadinya kan sudah nggak nyaman untuk temen-temen juga gitu lho mbak. Apalagi kalau di daerah Jl. Menur itu kan dideket situ ada sekolah tuna netra “Pendowo” disitu, nah saya sering melihat temen-temen itu jalannya malah dibawah karna trotoarnya dibuat jualan. Dengan mereka tidak melihat apa-apa kan membahayakan mereka mbak.” (Wawancara 12 April 2021)

Dari kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa trotoar-trotoar yang ada di Kabupaten Kudus sudah beralih fungsi untuk tempat berjualan dan

parkir, sehingga ketersediannya dirasa sudah tidak nyaman dan tidak dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh penyandang disabilitas untuk berjalan kaki dengan aman. Hal ini dikarenakan dengan adanya alih fungsi tersebut menjadikan para penyandang disabilitas justru jalannya berada dibawah trotoar yang tentu dapat membahayakan keselamatan mereka. Adapun pernyataan Bapak Rismawan Yulianto terkait alih fungsi trotoar di Kabupaten Kudus juga selaras dengan hasil observasi penulis. Beberapa trotoar yang menjadi objek penelitian faktanya juga masih ditemui PKL dan parkir-parkir liar sebagaimana terlihat pada gambar berikut.

Gambar 8  
Trotoar digunakan untuk berjualan di Jl. Menur



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa trotoar ramah disabilitas yang ada di Jl. Menur justru digunakan oleh PKL untuk berjualan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, banyak PKL yang berjualan di trotoar Jl. Menur dan bahkan dijumpai disemua sisi baik utara maupun selatan. Selain Jl. Menur, kawasan *City Walk* Jl. Sunan Kudus, Jl. Jendral Sudirman dan Jl. Pramuka juga masih ditemui PKL dan barang-barang dagangan yang diletakkan di jalur pejalan kaki. Hal yang demikian ini tentu menjadikan tingkat keamanan di trotoar menjadi berkurang dan dapat membahayakan para penyandang disabilitas khususnya penyandang tuna netra. Selain itu, keberadaan para PKL dan barang dagangan di trotoar secara langsung juga dapat menghalangi

pengguna kursi roda dalam mengakses trotoar dikarenakan *space* yang tersedia untuk pejalan kaki justru terhalang oleh lapak para pedagang tersebut.

Trotoar yang ada di Kabupaten Kudus juga beralih fungsi menjadi tempat parkir sebagaimana terlihat pada gambar 9. Pada gambar tersebut dapat diketahui bahwa salah satu trotoar ramah disabilitas yang berada di kawasan City Walk Jl. Sunan Kudus dimanfaatkan untuk parkir kendaraan.

Gambar 9  
Trotoar digunakan untuk parkir di City Walk Jl. Sunan Kudus



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Keberadaan para PKL dan parkir kendaraan yang dijumpai di trotoar-trotoar secara langsung dapat berakibat pada hilangnya fungsi trotoar. Dimana trotoar yang seharusnya digunakan untuk pejalan kaki justru banyak dimanfaatkan untuk aktivitas berjualan maupun sebagai tempat parkir yang tentu keberadaannya dapat mengganggu dan membahayakan keamanan para pejalan kaki, terlebih yang berkebutuhan khusus seperti penyandang tuna netra dan pengguna kursi roda.

Selain beralih fungsi menjadi tempat berjualan dan parkir liar, tingkat keamanan di trotoar Kabupaten Kudus juga masih kurang karena belum lengkapnya fasilitas bagi penyandang tuna netra serta kondisi lantai trotoar yang licin sehingga banyak penyandang disabilitas yang jatuh. Hal ini didukung dengan pernyataan Bapak Suryoso, yang merupakan salah satu pengguna kursi roda:

“Kalau untuk kursi roda memang soal keamanan tidak mengkhawatirkan. Tapi pengguna kruk itu kan licin, mereka pakai keramik yang keramiknya tidak standar untuk pejalan kaki tapi keramik biasa. Itu teman-teman banyak yang jatuh, banyak keluhan tentang jalan di trotoar jatuh karna lantainya licin. Terus teman-teman tuna netra untuk jalan juga kesulitan, tidak ada arahan tongkat. Disitu kendalanya, sering jatuh karena licin, kurang lengkapnya fasilitas untuk teman-teman tuna netra.” (Wawancara 12 April 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa menurut Bapak Suryoso keamanan di trotoar bagi penyandang disabilitas khususnya pengguna kursi roda tidak mengkhawatirkan. Akan tetapi hal ini berbeda dengan pernyataan Bapak Muhammad Arif yang juga pengguna kursi roda. Dalam wawancara pada 20 April 2021, Bapak Muhammad Arif mengungkapkan bahwa:

“Belum aman untuk diakses, terlalu tinggi, nggak akses licin. Contohnya Alun-alun yang keselatan itu, aku jualan di gang 4, niku ke utara naik sendiri nggak bisa mbak, sampai aku miring-miring gini. Sudah ada landaiannya, itu sudah dibuatkan tapi memang nggak bisa.”

Dari pernyataan diatas, diketahui bahwa menurut Bapak Muhammad Arif keamanan bagi pengguna kursi roda di trotoar masih kurang. Hal ini dikarenakan ketersediaan ram yang terlalu tinggi, dan kondisi trotoar yang licin. Sedangkan menurut penyandang tuna netra, keamanan di trotoar Kabupaten Kudus juga masih kurang karena trotoar tidak dilengkapi dengan besi pembatas. Selain itu, ram untuk akses naik ke trotoar juga dirasa masih terlalu tinggi sehingga dikhawatirkan dapat membahayakan penyandang tuna netra. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Mas Harto yang merupakan penyandang tuna netra:

“Kalau menurut saya, keamanan masih kurang. Masalahnya kan disamping trotoar nggak ada besi pembatasnya supaya bisa dibuat patokan untuk tongkat. Kalo sebelah pinggir trotoarnya nggak ada besinya nanti kan ibaratnya bisa kebablasan, bisa jatuh mbak, masih terlalu bahaya. Kalau buat jalan ya naiknya itu masih terlalu tinggi, posisinya kadang kan naiknya miring gini kan mbak, itu terlalu ketinggian gitu lho mbak. Nanti turunnya kan bahaya itu kalau nggak hati-hati bisa kepeleset kalau pas licin.” (Wawancara 22 April 2021)

Selanjutnya Bapak Ulin Nuha yang juga penyandang tuna netra mengungkapkan bahwa:

“Untuk keamanannya kalau yang sudah didesain inklusi mungkin tingkat keamanannya sekitar 60-70 persen, tapi kalau yang belum didesain inklusi, masih desain untuk masyarakat umum keamanannya mungkin hanya 30 persen menurut analisa saya. Mungkin jarak antara trotoar satu ke trotoar yang lain biasanya ada yang dalem, antara rumah satu dengan rumah yang lain biasanya ada sekat, agak turun. Curutnya terlalu curam kalau belum diinklusi, kalau sudah di inklusi landai gitu, jadi untuk didorong pakai kursi roda untuk disabilitas tuna daksa bisa.” (Wawancara 19 April 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa menurut Bapak Ulin Nuha keamanan untuk penyandang tuna netra di trotoar sekitar 60-70 persen jika sudah didesain ramah disabilitas. Akan tetapi jika belum didesain ramah disabilitas, tingkat keamanannya hanya 30 persen. Hal ini dikarenakan masih terdapat sekat yang agak turun antara trotoar satu dengan trotoar yang lain, atau dapat dikatakan kondisi trotoar yang tidak rata.

Kondisi trotoar yang tidak rata sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Ulin Nuha tersebut pada kenyataannya memang ditemui di trotoar yang ada di Kabupaten Kudus, hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 10  
Trotoar tidak rata di Jl. Pramuka



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa terdapat trotoar yang tidak rata di Kabupaten Kudus, salah satunya di Jl. Pramuka. Padahal trotoar di jalan





tersebut sudah didesain ramah disabilitas dalam hal ini yaitu sudah dilengkapi dengan jalur pemandu bagi penyandang tuna netra, meskipun ketersediaan jalur pemandu di Jl. Pramuka juga masih belum dirasa aman karena tidak terletak di tengah trotoar sehingga ketika diakses oleh penyandang tuna netra berpotensi untuk menabrak dinding. Berdasarkan kasus yang demikian ini, dapat diketahui bahwa tidak semua trotoar yang sudah didesain ramah disabilitas menjamin bahwa trotoar tersebut aman untuk diakses.

Selain itu, beberapa trotoar yang menjadi objek penelitian juga terlihat masih ditemui berbagai permasalahan keamanan yang dapat mengganggu dan membahayakan keselamatan pejalan kaki, khususnya penyandang disabilitas. Adapun permasalahan tersebut diantaranya yaitu adanya jalur pemandu yang menabrak pohon dan menabrak bangunan, serta adanya tiang-tiang dan fasilitas-fasilitas pelengkap jalan ditengah trotoar. Hal tersebut sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1  
Permasalahan Keamanan di Trotoar Jalan Kabupaten Kudus

No.	Gambar	Keterangan
1		<p>Jalur pemandu (<i>guiding block</i>) di kawasan <i>City Walk</i> Jl. Sunan Kudus menabrak tiang bangunan.</p>



2		<p>Jalur pemandu (<i>guiding block</i>) di Jl. Pramuka menabrak pohon.</p>
3		<p>Jalur pemandu (<i>guiding block</i>) di Jl. Pramuka menabrak bangunan.</p>
4		<p>Trotoar di Jl. Ahmad Yani terhalang oleh tiang telepon dan fasilitas pelengkap jalan.</p>
5		<p>Trotoar di kawasan <i>City Walk</i> Jl. Sunan Kudus terhalang oleh tiang telepon, tiang baliho, dan fasilitas pelengkap jalan.</p>

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan pernyataan dari semua narasumber dan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian yang disediakan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kudus belum memenuhi indikator keamanan, hal ini dikarenakan adanya alih fungsi trotoar

sebagai tempat berjualan bagi para PKL dan tempat untuk parkir. Selain itu, ketersediaan ram juga dinilai terlalu tinggi dan curam, kondisi lantai trotoar yang licin, tidak ada besi pembatas disamping trotoar, masih terdapat trotoar yang tidak rata, serta masih ditemui berbagai permasalahan keamanan lainnya seperti jalur pemandu yang menabrak pohon dan bangunan, adanya tiang telepon, tiang reklame, serta fasilitas-fasilitas pelengkap jalan ditengah trotoar sehingga trotoar yang disediakan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kudus dinilai belum aman untuk diakses oleh penyandang disabilitas.

### C. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) digunakan untuk menilai sejauh mana layanan pemerintah dilakukan dengan benar dan tepat waktu (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Menurut Zeithaml et. al., *reliability* (keandalan), merupakan kemampuan dan keandalan pemberi pelayanan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikator keandalan (*reliability*) berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan (Taufiqurokhman & Satsipi 2018: 186).

Dalam kaitannya dengan pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, indikator keandalan ini sendiri berkaitan dengan sejauh mana Pemerintah menyediakan jalur pedestrian yang sesuai dengan harapan penyandang disabilitas. Dalam hal ini yaitu penyediaan jalur pedestrian yang dilengkapi dengan fasilitas pejalan kaki berkebutuhan khusus seperti ram (*ramp*) dan jalur pemandu (*guiding block*). Selain itu, ketersediaan fasilitas-fasilitas tersebut juga harus dibangun dan disediakan dengan benar dan tepat sehingga ketersediannya dapat dimanfaatkan oleh penyandang disabilitas dengan mudah dan aman.

Berdasarkan indikator keandalan, pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian yang diberikan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kudus masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan tidak adanya keterlibatan penyandang disabilitas dalam perencanaan maupun pembangunan trotoar, sehingga kebutuhan dan harapan penyandang disabilitas akan ketersediaan trotoar yang benar-benar akses belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik. Bapak Suryoso, salah satu pengguna kursi roda mengungkapkan bahwa:

“Sebelumnya masih belum maksimal, sekali lagi saya tekankan PUPR membangun belum maksimal karna pada saat pembangunan maupun perencanaan pembangunan mereka belum melibatkan teman-teman disabilitas. Harusnya kalau mau membangun mereka mengundang pelaku atau pengguna jalan itu sendiri, apa yang dibutuhkan, seperti apa yang diharapkan. Jadi tidak sekedar keindahan, kalau hanya mengejar keindahan, kebagusan fisik trotoar saya kira tidak maksimal. Intinya belum maksimal.” (Wawancara 12 April 2021)

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan Bapak Rismawan Yulianto selaku Ketua PPDK, beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa belum si mbak, masih jauh. Teman-teman di PU tidak melibatkan teman difabel dalam perencanaannya. Pembangunan City Walk itu teknisnya belum melibatkan kita, bahkan sampai itupun jadi harusnya kan ada uji kelayakan, itu tidak ada, nggak pernah melibatkan kita.” (Wawancara 12 April 2021)

Selain tidak melibatkan penyandang disabilitas dalam perencanaan dan pembangunan trotoar, Dinas PUPR Kabupaten Kudus juga dinilai asal-asalan dalam membangun trotoar. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Muhammad Arif, yang merupakan pengguna kursi roda:

“Tidak. Dalam arti gini, ketika membangun asal-asalan. Kadang bongkar lagi, dibenahi lagi. Contoh keramik di selatan alun-alun dibongkar lagi, jalan di City Walk itu masih kesulitan karna ada gelombang-gelombang, landaiannya tinggi, sampai sekarang belum akses se-akses aksesnya.” (Wawancara 20 April 2021)

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Mas Harto yang merupakan penyandang tuna netra, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kalau menurut saya masih belum, masih kurang. Nggak ada sosialisasi, malahan nggak tau sama sekali. Asal bangun, tapi fungsinya nggak jelas, dibangun buat apa, dibikin apa. Itu nggak ada pemberitahuan, kalau buat disabilitas tidak ada pemberitahuan.” (Wawancara 22 April 2021)

Meskipun dinilai asal-asalan dan asal bangun trotoar tanpa memperhatikan fungsi dan kegunaannya bagi penyandang disabilitas, akan tetapi penyediaan trotoar ramah disabilitas sebenarnya telah disediakan oleh Dinas PUPR pada proyek pembangunan sejak tahun 2017 dan yang akan datang. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kabid Tata Bangunan dan Drainase, Ibu Apriliana Hidayati:

“Lha itu kan sudah berarti. Sudah tapi untuk yang baru berjalan atau yang akan datang. Soalnya yang lama-lama sebelum tahun 2017 belum mbak, jadi semua kegiatan di tahun 2017 kebawah itu belum.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Dalam wawancara yang dilakukan pada 7 Mei 2021 tersebut, Ibu Apriliana Hidayati juga mengungkapkan bahwa sebelum pembangunan trotoar Dinas PUPR Kabupaten Kudus juga melakukan *Pre Construction Meeting* dengan penyedia jasa. Hal ini dilakukan untuk menjelaskan lingkup pekerjaan proyek, dan fasilitas-fasilitas apa yang harus dipenuhi sesuai dengan dokumen perencanaan.

“Ada PCM. Kan PCM *Pre Construction Meeting*, jadi sebelum pelaksanaan pekerjaan dan setelah penandatanganan kontrak kami mengundang dari penyedia jasa untuk persamaan persepsi dan kemudian menjelaskan penjelasan awal mbak. Kegiatan dari lingkup pekerjaan proyek itu apa saja, terus apa-apa yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa, fasilitas-fasilitas apa yang harus sesuai dengan dokumen perencanaan itu sudah ada. Kita namanya PCM.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Berdasarkan pernyataan Ibu Apriliana Hidayati dapat diketahui bahwa pada dasarnya Pemerintah Kabupaten Kudus telah menyediakan trotoar yang aksesibel bagi penyandang disabilitas sejak tahun 2017. Dalam hal ini yaitu trotoar sudah dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pejalan kaki berkebutuhan khusus seperti ram dan jalur pemandu. Akan tetapi trotoar ramah disabilitas

yang disediakan Dinas PUPR tersebut dinilai masih belum sepenuhnya standar. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Ulin Nuha:

“Mungkin kawasan jantung kota sudah, tapi untuk melebar keluar arah pinggiran yang jauh dari jantung kota itu untuk saat ini belum tersentuh. Sudah menyediakan tapi belum sepenuhnya standar. Baru separuh adanya trotoar yang sudah tersentuh PU yang melihat dan mengutamakan *disable*.” (Wawancara 19 April 2021)

Ketersediaan trotoar ramah disabilitas yang belum sepenuhnya sesuai standar ketentuan sebagaimana tercantum dalam Permen PU No. 03/PRT/M/2014 pada kenyataannya memang masih ditemui di trotoar-trotoar yang ada di Kabupaten Kudus. Salah satunya yaitu pembangunan ram yang sudut kemiringannya terlalu tinggi sebagaimana dilihat pada gambar berikut.

Gambar 11  
Ram tinggi di City Walk Jl. Sunan Kudus



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa kemiringan ram yang berada di City Walk Jl. Sunan Kudus terlihat terlalu tinggi dan belum sesuai dengan ketentuan kemiringan ram yang diatur dalam Permen PU No. 03/PRT/M/2014 yaitu maksimal 8% (1 banding 12). Kemiringan ram dengan sudut yang tinggi pada kenyataannya tidak hanya ditemui di sepanjang jalur City Walk Jl. Sunan Kudus saja, akan tetapi kebanyakan ram yang tersedia di trotoar-trotoar yang menjadi objek penelitian juga dibangun terlalu tinggi.

Selain itu berdasarkan hasil observasi, beberapa trotoar ramah disabilitas yang dibangun Dinas PUPR juga belum sepenuhnya tepat dan benar. Hal ini dikarenakan masih terdapat trotoar ramah disabilitas yang dibangun tidak rata dan terputus oleh bangunan sebagaimana terlihat di Jl. Pramuka dan City Walk Jl. Sunan Kudus, sedangkan normalnya trotoar dibangun lurus dengan ketinggian yang konsisten. Dari hasil observasi, penulis juga menemukan adanya pemasangan jalur pemandu yang tidak memperhatikan aspek keamanan seperti jalur pemandu yang pemasangannya menabrak pohon, menabrak bangunan, dan adanya jalur pemandu yang tidak dipasang ditengah trotoar.

Berdasarkan pernyataan dari semua narasumber dan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa keandalan Dinas PUPR Kabupaten Kudus dalam memberikan pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas dirasa masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan tidak dilibatkannya penyandang disabilitas dalam perencanaan maupun pembangunan trotoar. Selain itu, dalam pembangunan trotoar Dinas PUPR dinilai asal bangun tanpa memperhatikan fungsi dan kegunaan trotoar bagi penyandang disabilitas.

Meskipun pada dasarnya Dinas PUPR telah menyediakan trotoar yang aksesibel bagi penyandang disabilitas sejak tahun 2017, dan telah melakukan PCM (*Pre Construction Meeting*) dengan penyedia jasa sebelum proyek pembangunan dilaksanakan, akan tetapi trotoar yang disediakan masih belum sepenuhnya benar dan tepat. Hal ini dikarenakan masih terdapat permasalahan dalam pembangunan seperti pembangunan ram yang sudut kemiringannya melebihi ketentuan yang diharuskan, adanya trotoar yang tidak rata dan terputus bangunan, serta pemasangan jalur pemandu yang tidak memperhatikan aspek keamanan.

#### **D. Perhatian pribadi (*Personal attention*)**

Perhatian pribadi (*personal attention*) digunakan untuk mengukur sejauh mana pemerintah menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sama dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Menurut Zeithaml et. al., *empathy* (empati) ini berkaitan dengan perhatian individual yang diberikan pegawai kepada konsumen, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018: 189).

Dalam kaitannya dengan pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, indikator perhatian pribadi ini sendiri berkaitan dengan sejauh mana Pemerintah memberikan perhatian terhadap kebutuhan akses penyandang disabilitas di jalur pedestrian. Selain itu, perhatian pribadi juga dapat dilihat dari sejauh mana Pemerintah memberikan informasi dan bekerja sama dengan penyandang disabilitas terkait pemenuhan aksesibilitas jalur pedestrian.

Berdasarkan indikator perhatian pribadi, dapat diketahui bahwa pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian yang diberikan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kudus masih belum maksimal. Hal ini dikarenakan Dinas PUPR tidak pernah melibatkan penyandang disabilitas untuk memberikan masukan, usulan maupun pertimbangan dalam pembangunan trotoar. Akan tetapi dalam segi arsitekturalnya, Dinas PUPR telah berupaya untuk memenuhi hak aksesibilitas penyandang disabilitas di trotoar-trotoar. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ketua PPDK, Bapak Rismawan Yulianto:

“Menurut kami, kalau bangun trotoar, bangun instansi publik, harusnya kan minta pertimbangan, usulan, masukan dari kita penggunanya, tapi mereka tidak pernah melibatkan. Tapi mungkin sekarang ini yang gedung-gedung baru, yang trotoar baru memang beberapa sudah ada aksesibilitas untuk temen-temen. Sudah ada upaya dari Pemerintah dalam memenuhi hak-hak aksesibilitas.” (Wawancara 12 April 2021)

Pernyataan Bapak Rismawan Yulianto terkait dengan upaya Dinas PUPR dalam memenuhi hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas juga didukung dengan pernyataan Bapak Suryoso yang merupakan pengguna kursi roda. Dalam wawancara pada 12 April 2021, Bapak Suryoso mengungkapkan bahwa:

“Alhamdulillah sedikit demi sedikit sudah ada respon, karena memang untuk merubah trotoar atau me-*renov* trotoar yang begitu panjang dan besar kan biayanya tidak sedikit. Dari tahun ke tahun sedikit demi sedikit sudah ada respon, ada perubahan, ada pembongkaran, cukup *respect* lah. Alhamdulillah memang kita suarakan terus sampai ada respect, perhatian. Memang perhatiannya belum begitu maksimal, kita terus menunggu proses karena setiap tahun ada musrenbang, disitu kita masukkan poin tentang pembangunan ramah disabilitas. Apapun itu pembangunan, trotoar, gedung pelayanan publik, semuanya. Jadi setiap musrenbang kita terus suarakan tentang kudas inklusi.” (Wawancara 12 April 2021)

Dari kedua pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa Dinas PUPR Kabupaten Kudus telah memberikan perhatian dengan menyediakan akses bagi penyandang disabilitas di gedung-gedung dan trotoar baru. Selain itu dari tahun ke tahun juga terlihat ada perubahan, pembongkaran dan respon dari Pemerintah. Akan tetapi untuk perencanaan dan pembangunan trotoar, Dinas PUPR masih belum melibatkan penyandang disabilitas. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Ibu Apriliana Hidayati, selaku Kabid Tata Bangunan dan Drainase Dinas PUPR Kabupaten Kudus:

“Pas pembangunan memang belum ada, perencanaan juga belum. Walaupun belum tapi kan sudah memperhatikan mbak. Memang belum pernah ngundang ya mbak, misale pas pelaksanaan, perencanaan ono perwakilan dari difabel diundang itu kan belum pernah, tapi sudah memperhatikan hak-hak mereka.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Mas Harto, salah satu penyandang tuna netra menilai bahwa perhatian yang diberikan Dinas PUPR Kabupaten Kudus masih minim. Hal ini dikarenakan tidak adanya sosialisasi dari Dinas PUPR terkait ketersediaan trotoar ramah disabilitas di Kabupaten Kudus. Hal ini sebagaimana diungkapkan Mas Harto pada wawancara 22 April 2021:



“Masih minim kalau menurut saya. Masalahnya kan tidak ada pemberitahuan, tidak ada sosialisasi dari pihak sananya mbak. Seharusnya perwakilan dari pihak disabilitas tuna netra apa tuna daksa kan gitu harusnya. Apa dari organisasi kan bisa, diambil organisasi tuna netra tuna daksa berapa gitu kan aslinya bisa diberitahu pada anggotanya.”

Terkait dengan sosialisasi ketersediaan trotoar ramah disabilitas kepada penyandang disabilitas pada faktanya memang belum dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kudus. Ibu Apriliana Hidayati, Kabid Tata Bangunan dan Drainase Dinas PUPR Kabupaten Kudus mengungkapkan bahwa:

“Sosialisasi per difabel nggak ada, belum ada. Itu tu tugase kita atau tugase siapa ndak paham aku mbak, soalnya kita tugase kan mbangun tok mbak. Sosialisasi ndak tau itu tugasnya kita atau tugasnya yayasan penyandang cacat kita nggak tau, soalnya nek setau saya kita tugasnya ya muk mbangun tok.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Dari pernyataan Ibu Apriliana Hidayati tersebut, dapat diketahui bahwa Dinas PUPR Kabupaten Kudus belum melakukan sosialisasi kepada penyandang disabilitas terkait ketersediaan trotoar yang ramah disabilitas. Hal ini dikarenakan menurut pernyataan beliau, Dinas PUPR tidak paham mengenai tugas sosialisasi tersebut, apakah termasuk tugas Dinas PUPR atau tugas yayasan penyandang disabilitas.

Berdasarkan pernyataan dari semua narasumber, dapat diketahui bahwa Dinas PUPR Kabupaten Kudus masih belum maksimal dalam memberikan perhatian kepada penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan tidak dilibatkannya penyandang disabilitas dalam perencanaan dan pembangunan trotoar. Meskipun Dinas PUPR telah berupaya memberikan perhatian dengan menyediakan akses bagi penyandang disabilitas di gedung-gedung dan trotoar baru, serta sudah mulai melakukan perubahan dan pembongkaran trotoar, akan tetapi Dinas PUPR belum melakukan sosialisasi kepada penyandang disabilitas terkait ketersediaan trotoar yang aksesibel tersebut.

#### **E. Pendekatan pemecahan masalah (*Problem solving*)**

Pendekatan pemecahan masalah (*problem solving*) digunakan untuk mengukur sejauh mana pemerintah menyediakan informasi kepada masyarakat untuk mengatasi suatu permasalahan (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Dalam kaitannya dengan pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, indikator pendekatan pemecahan masalah ini sendiri dapat dilihat dari sejauh mana jalur pedestrian yang disediakan Pemerintah dapat membantu mobilitas penyandang disabilitas yang selama ini mengalami kesulitan dalam mengakses jalur pedestrian.

Berdasarkan indikator pendekatan pemecahan masalah, ketersediaan jalur pedestrian di Kabupaten Kudus masih belum sepenuhnya membantu mobilisasi penyandang disabilitas. Meskipun sudah terdapat perhatian dari Pemerintah, akan tetapi penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan untuk mengakses karena pembangunan trotoar yang terlalu tinggi sehingga sulit untuk dinaiki. Selain itu salah satu pengguna kursi roda juga menilai bahwa trotoar di Kabupaten Kudus masih untuk pejalan kaki dan belum untuk pengguna kursi roda. Hal ini sebagaimana didukung dengan pernyataan Bapak Suryoso dan Bapak Muhammad Arif selaku pengguna kursi roda.

Bapak Suryoso menyatakan bahwa:

“Ya memang kalau awal pembangunan belum terlalu bisa diakses, tapi kalau sekarang dengan sedikit kritikan ada beberapa hal atau tempat yang dibenahi, ya sedikit membantu. Artinya ada bentuk perhatian tapi belum maksimal, sekali lagi karena masih terlalu tinggi bagi pengguna kursi roda.” (Wawancara 12 April 2021)

Selanjutnya Bapak Muhammad Arif yang juga pengguna kursi roda mengungkapkan bahwa:

“Gini, secara keseluruhan saya mengamati ya mbak, jarang ya pengguna kursi roda lewat trotoar. Karena memang sulit untuk dinaiki, biasanya lewat jalan, malah membahayakan trotoar itu. Trotoar itu masih untuk pejalan kaki ya mbak, masih belum untuk pengguna kursi roda, intinya itu.” (Wawancara 20 April 2021)

Selain masih sulit diakses oleh pengguna kursi roda, ketersediaan trotoar juga dirasa belum membantu karena adanya alih fungsi trotoar. Dalam hal ini trotoar yang seharusnya digunakan untuk pejalan kaki justru difungsikan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab untuk berjualan dan parkir, sehingga ketersediaan trotoar belum dirasa membantu penyandang disabilitas karena masih adanya hambatan-hambatan yang ditemui di trotoar. Hal ini sebagaimana didukung dengan pernyataan Mas Harto, salah satu penyandang tuna netra:

“Sama sekali belum, dibikin untuk siapa tapi fungsinya untuk siapa gitu. Masih belum jelas itu.” (Wawancara 22 April 2021)

Pada dasarnya ketersediaan trotoar sangat penting bagi penyandang disabilitas, hal ini dikarenakan trotoar merupakan fasilitas yang disediakan bagi pejalan kaki termasuk yang berkebutuhan khusus untuk membantu mobilisasi pejalan kaki agar aman dan terhindar dari bahaya kendaraan di jalan. Bapak Rismawan Yulianto, selaku Ketua PPDK mengungkapkan bahwa:

“Harusnya bisa sangat membantu si mbak, apalagi dengan transportasi di Kudus yang saya rasa masih belum layak difabel, makanya akan sangat penting, perlu sekali keberadaan trotoar itu. Jadi dengan kondisi transportasi di Kudus, khususnya transportasi umum ya saya rasa nggak layak difabel, nggak akses untuk teman-teman difabel ini kan teman-teman lewatnya pasti kan trotoar untuk kursi roda, untuk teman-teman tuna netra. Makanya menurutku sangat vital sekali, sangat penting sekali keberadaan trotoar itu untuk temen-temen difabel.” (Wawancara 12 April 2021)

Beliau juga menambahkan bahwa:

“Secara fisik bangunannya sangat membantu, kan *guiding block* itu kan untuk temen-temen penanda pakai tongkat, temen-temen tuna netra kan jadinya sangat membantu sekali, daripada mereka akhirnya nanti jalan dibawah trotoar lebih membahayakan kan. Ada satu tuna netra kerjanya mijit, jalan didepan kantorku tak lihatin, kan depan kantorku memang nggak ada trotoar jadi jalannya dipinggir gitu. Bahaya banget gitu lho mbak, apalagi pada waktu nyebrang atau gimana kalau nggak ada asisten atau pendampingnya susah. Apalagi kalau nggak ada trotoarnya malah lebih membahayakan lagi kan mbak, ibaratnya orang kalau naik motor kan nggak tau dari belakang dia buta apa nggak kan nggak tau.” (Wawancara 12 April 2021)

Dari pernyataan Bapak Rismawan Yulianto tersebut, dapat diketahui bahwa menurut beliau ketersediaan trotoar yang disediakan oleh Pemerintah harusnya dapat membantu penyandang disabilitas dalam melakukan mobilisasi terlebih dengan kondisi transportasi di Kabupaten Kudus yang belum ramah bagi penyandang disabilitas.

Secara fisik, keberadaan trotoar khususnya *guiding block* sangat membantu bagi penyandang tuna netra sebagai pengarah tongkat/pemandu ketika mengakses trotoar. Akan tetapi jika suatu jalan tidak dilengkapi dengan trotoar maka dapat menjadikan penyandang disabilitas justru jalannya dibahu jalan yang tentu dapat membahayakan keselamatan mereka. Sehingga dengan demikian, ketersediaan trotoar dirasa sangat penting bagi penyandang disabilitas dalam melakukan mobilisasi dengan aman.

Berkaitan dengan pemecahan masalah yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses trotoar, dapat diketahui bahwa meskipun Dinas PUPR Kabupaten Kudus menghadapi kendala-kendala dalam pembangunannya, akan tetapi dalam semua proyek pembangunan Dinas PUPR telah berupaya untuk memberikan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kabid Tata Bangunan dan Drainase Dinas PUPR Kabupaten Kudus, Ibu Apriliana Hidayati:

“Ya lumayan mbak, kalau upaya kan memang sedapat mungkin sudah membantu soalnya kalau misalnya memang ada kendala misale ya iki kan trotoar trus iki jalan terus ndelalah nggon kene ki trotoare rodo duwur, lha iku kan kami harus menggokke sek. Kami berupaya sedapat mungkin mbak, piye misale ben penyandang cacat munggah rene iku rak kangelan. Itu ada beberapa kemarin yang gitu, sudah berupaya mbak, semua proyek-proyek pembangunan sudah kami upayakan sedapat mungkin para difabel itu mudah mengakses.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Berdasarkan pernyataan dari semua narasumber, dapat diketahui bahwa ketersediaan trotoar yang disediakan Dinas PUPR Kabupaten Kudus masih belum sepenuhnya membantu penyandang disabilitas dalam mengakses trotoar. Meskipun dalam segi arsitektural Dinas PUPR telah berupaya memberikan

kemudahan akses bagi penyandang disabilitas, akan tetapi ketersediaannya masih belum sepenuhnya membantu karena pembangunannya yang terlalu tinggi dan adanya alih fungsi trotoar.

#### **F. Keadilan (*Fairness*)**

Keadilan (*fairness*) digunakan untuk mengukur sejauh mana masyarakat percaya bahwa pemerintah memberikan pelayanan yang sama bagi semua masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Indikator keadilan dalam kualitas pelayanan pada dasarnya mempunyai makna yang sama dengan asas kesamaan hak dalam pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Sinambela. Yang mana pada asas kesamaan hak, penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat adil dan tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi (Djafri, 2018: 20). Dalam kaitannya dengan pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, indikator keadilan ini sendiri berkaitan dengan sejauh mana Pemerintah menyediakan aksesibilitas yang sama kepada semua pejalan kaki, baik pejalan kaki normal maupun yang berkebutuhan khusus.

Pemerintah Kabupaten Kudus pada dasarnya telah berkomitmen untuk menerapkan akses disabilitas dalam setiap kegiatan pembangunan, termasuk pembangunan trotoar. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kabid Tata Bangunan dan Drainase, Ibu Apriliana Hidayati:

“Ya kami ndak tau mbak itu sudah masuk adil atau ndak. Pokoknya kami sudah berupaya nek ono pembangunan mesti tak lebokno sing akses difabel kui. Sudah ada komitmen dari Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus untuk menerapkan akses disabilitas dalam setiap kegiatan-kegiatan pembangunan.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Meskipun Pemerintah Kabupaten Kudus telah berupaya untuk memasukkan akses disabilitas dalam setiap pembangunan, akan tetapi penyediaan trotoar yang disediakan masih belum sepenuhnya adil bagi

penyandang disabilitas. Ketua PPKD, Bapak Rismawan Yulianto mengungkapkan bahwa:

“Belum, karena kan ternyata cuma beberapa titik aja mbak yang ini kan. Kemarin pada waktu musrenbang Kabupaten saya usulkan gitu, musrenbang 2020 saya sampaikan, orang ini mbangun trotoar tau fungsi dan manfaatnya atau nggak gitu. Soalnya ada kejadian waktu itu temen kepelet depan RSUD, kalau njenengan perhatikan trotoar-trotoar lama bangunannya dari keramik itu, zamannya Pak Musthofa yang bangun, oke lah dilihat itu indah ya, tapi fungsinya trotoar kan bukan untuk keindahan. Temen pakai tongkat kepelet mbak, keseleo akhirnya kakinya itu. Pembangun yang berkompeten dalam pembangunan di Kudus tidak mengerti fungsinya, terus nggak pernah melibatkan kita itu masalahnya. Ya kesadaran masyarakat juga si mbak, saya nggak bisa menyalahkan. Kadang sudah dibangun bener-bener tapi akhirnya masyarakat nggak mau menyadari ini tu fungsinya apa nggak tau. Contohnya di Jl. Menur, itu orang jualan semua di Jl. Menur itu.” (Wawancara 12 April 2021)

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa menurut Bapak Rismawan Yulianto, penyediaan trotoar di Kabupaten Kudus belum adil bagi penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan ketersediaan trotoar ramah disabilitas hanya terdapat di beberapa titik saja, selain itu penyandang disabilitas juga menghadapi permasalahan keamanan seperti terpeleset akibat keramik yang licin serta adanya oknum yang berjualan di trotoar. Bapak Rismawan Yulianto juga menilai bahwa dalam pembangunan trotoar, pembangun tidak mengerti fungsi dan manfaat fasilitas-fasilitas pejalan kaki berkebutuhan khusus serta tidak pernah melibatkan penyandang disabilitas dalam kegiatan-kegiatan pembangunan.

Pernyataan Bapak Rismawan Yulianto terkait belum adilnya penyediaan trotoar bagi penyandang disabilitas juga didukung dengan pernyataan Bapak Suryoso yang merupakan pengguna kursi roda. Dalam wawancara pada 12 April 2021, Bapak Suryoso mengungkapkan bahwa:

“Kalau mengenai pendapat adil sebenarnya belum cukup adil. Kalau saya melihat temen disabilitas itu sendiri masih menganggap belum adil karena masih ada keluhan, laporan bahwa disabilitas mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik. Disabilitas kesulitan untuk mendapat hak, belum sepenuhnya ada keadilan.” (Wawancara 12 April 2021)

Pada kutipan wawancara tersebut, Bapak Suryoso mengungkapkan bahwa penyediaan aksesibilitas trotoar bagi penyandang disabilitas masih belum cukup adil mengingat masih adanya keluhan dan laporan dari penyandang disabilitas bahwa mereka mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik yang disediakan Pemerintah.

Selain pernyataan dari Bapak Rismawan Yulianto dan Bapak Suryoso, belum adilnya penyediaan trotoar bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus juga dirasakan oleh Bapak Ulin Nuha dan Mas Harto. Hal ini sebagaimana diungkapkan dalam kutipan wawancara berikut.

Bapak Ulin Nuha selaku penyandang tuna netra mengungkapkan bahwa:

“Kalau segi fisiknya dirasa belum begitu, adilnya masih separuh lah mungkin. Tapi dari segi keadilan untuk masyarakatnya yang responsif, yang peduli responnya sangat baik dan membantu. Untuk responnya masyarakat baik dan adil dalam memperlakukan disabilitas”. (Wawancara 19 April 2021)

Selanjutnya, Mas Harto yang juga penyandang tuna netra mengungkapkan bahwa:

“Belum mbak, masih belum merata. Kadang masih dibuat parkir motor mbak trotoarnya, harusnya kan untuk jalan kaki saja. Dipakai parkir motor, dipakai pedagang kaki lima, kadang lesehan itu masih banyak si mbak ditrotoar-trotoar.” (Wawancara 22 April 2021)

Dari pernyataan Bapak Ulin Nuha dan Mas Harto tersebut, dapat diketahui bahwa penyediaan trotoar masih belum adil karena hanya sebagian trotoar saja yang fisiknya ramah bagi penyandang disabilitas, selain itu ketersediaan trotoar ramah disabilitas tersebut juga dinilai masih belum merata dan bahkan masih dimanfaatkan untuk parkir motor dan berjualan.

Berdasarkan pernyataan dari semua narasumber, dapat diketahui bahwa ketersediaan trotoar yang disediakan Dinas PUPR Kabupaten Kudus masih belum sepenuhnya adil bagi penyandang disabilitas. Meskipun Pemerintah Kabupaten Kudus telah berkomitmen untuk menerapkan akses disabilitas dalam setiap kegiatan pembangunan, akan tetapi ketersediaannya masih belum merata

dan hanya terdapat di beberapa trotoar saja. Selain itu, penyandang disabilitas juga masih mengalami kesulitan dalam mengakses trotoar, dan menghadapi permasalahan keamanan seperti terpeleset akibat keramik yang licin serta adanya oknum yang memanfaatkan trotoar untuk berjualan dan parkir motor. Pembangun trotoar juga dinilai tidak mengerti fungsi dan manfaat fasilitas-fasilitas pejalan kaki berkebutuhan khusus serta tidak pernah dilibatkannya penyandang disabilitas dalam kegiatan-kegiatan pembangunan sehingga trotoar yang disediakan oleh Dinas PUPR Kabupaten Kudus dinilai belum sepenuhnya adil bagi penyandang disabilitas.

#### **G. Tanggung jawab fiskal (*Fiscal responsibility*)**

Tanggung jawab fiskal (*fiscal responsibility*) digunakan untuk mengukur sejauh mana masyarakat percaya bahwa pemerintah menyediakan pelayanan dengan menggunakan uang secara bertanggung jawab (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Dalam kaitannya dengan pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, indikator tanggung jawab fiskal ini sendiri berkaitan dengan sejauh mana penyandang disabilitas percaya bahwa Pemerintah membangun jalur pedestrian dengan menggunakan uang secara bertanggung jawab. Yang mana tingkat kepercayaan tersebut juga dapat dilihat dari bagaimana Pemerintah menyediakan informasi-informasi keuangan yang terbuka dan akuntabel bagi semua masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Berkaitan dengan indikator tanggung jawab fiskal, dapat diketahui bahwa Dinas PUPR Kabupaten Kudus telah menyediakan informasi keuangan dalam setiap pembangunan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Apriliana Hidayati, selaku Kabid Tata Bangunan dan Drainase Dinas PUPR Kabupaten Kudus:

“Dadine ngene mbak, setiap proyek pembangunan itu ada papan proyeknya. Kan ada itu, bisa dilihat oleh semua orang. Terus setelah pelaksanaan itu juga sudah diperiksa oleh BPK, BPK nek meriksa njlimet mbak.



Dadine dalam proses pemeriksaan itu kan salah satu tahapan untuk mencapai akuntabilitas ini ya keuangan. Terus seperti kemarin *City Walk* itu kan kami juga didampingi oleh tim Inspektorat, jadi dalam proses-proses pelaksanaannya itu kami minta pendampingan dari tim Inspektorat. Papan proyek kan ada berapa, namanya apa, terus senilai berapa itu ada. Semua paket-paket pembangunan ada papan proyeknya.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Dinas PUPR Kabupaten Kudus telah menyediakan papan proyek dalam setiap proyek pembangunan, termasuk pembangunan trotoar. Yang mana papan proyek tersebut berisi nama proyek dan informasi keuangan yang berkaitan dengan suatu proyek pembangunan. Selain itu untuk mencapai akuntabilitas, laporan keuangan terkait pelaksanaan pembangunan juga diperiksa oleh BPK. Salah satu proyek pembangunan trotoar di Kabupaten Kudus bahkan didampingi oleh tim Inspektorat.

Meskipun informasi keuangan terkait pembangunan trotoar telah terbuka dengan adanya papan proyek, akan tetapi penyandang disabilitas tidak mengetahui apakah informasi yang disediakan nilainya sesuai dengan kenyataannya atau tidak. Selain itu, sebagian penyandang disabilitas juga masih belum mengetahui informasi keuangan tersebut khususnya penyandang tuna netra. Hal ini dikarenakan penyandang tuna netra memiliki keterbatasan dalam melihat sedangkan informasi keuangan yang disediakan Pemerintah tersebut masih untuk orang normal sehingga ketersediannya belum bisa terbaca oleh penyandang tuna netra. Selain itu dari pihak Pemerintah juga tidak ada pemberitahuan secara khusus kepada penyandang tuna netra terkait informasi keuangan pembangunan trotoar. Adapun pernyataan-pernyataan tersebut sebagaimana diungkapkan dalam kutipan wawancara berikut.

Bapak Rismawan Yulianto selaku Ketua PPDK mengungkapkan bahwa:

“Seharusnya ada, tapi nggak tau nilainya sesuai atau nggak, setiap pembangunan harus ada.” (Wawancara 12 April 2021)

Sedangkan Bapak Ulin Nuha, salah satu penyandang tuna netra mengungkapkan bahwa:

“Sampai saat ini belum tau sama sekali pengelolaannya dari mana, APBN, APBD atau dari apa sampai saat ini belum tau.” (Wawancara 19 April 2021)

Selanjutnya Mas Harto yang juga penyandang tuna netra mengungkapkan bahwa:

“Wah itu malah sama sekali nggak tau, nggak ada pemberitahuan dari sananya, belum ada sama sekali.” (Wawancara 22 April 2021)

Selain itu, beberapa narasumber menyatakan bahwa mereka tidak terlalu memperhatikan terkait pengelolaan keuangan yang digunakan Pemerintah dalam membangun trotoar, sebab mereka merasa bahwa hal yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan tersebut bukan menjadi urusan penyandang disabilitas. Adapun yang diperhatikan penyandang disabilitas bukanlah terkait pengelolaan dana, akan tetapi hasil dari pembangunan apakah akses bagi mereka atau tidak. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Suryoso yang merupakan pengguna kursi roda:

“Kalau masalah keuangan sebenarnya Pemerintah terbuka informasinya mengenai sumber anggaran. Tapi bagi kami karena kami bukan aktivis tentang yang politik, kita hanya memperjuangkan hak kami. Soal berapa anggaran, total anggaran yang digunakan biar ada pihak lain yang mengawasi. Jadi kita hanya tau saja, oh sekian milyar. Kita tidak menyoroti kemana uangnya, tapi hasilnya yang kita soroti, hasil pembangunan ramah atau tidak bagi kami. Kalau masalah keuangan kita tau tapi tidak begitu tau” (Wawancara 12 April 2021)

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan Bapak Muhammad Arif yang juga pengguna kursi roda. Dalam wawancara pada 20 April 2021, Bapak Muhammad Arif mengungkapkan bahwa:

“Kalau untuk keuangan pembangunan-pembangunan seperti itu kami tidak tau dan nggak mau tau. Itu urusan pejabat-pejabat, kami bukan wewenangnya untuk ikut ngurusi seperti itu. Yang penting kami inginkan adalah akses disabilitas itu saja. Untuk pembangunannya seperti apa, dananya berapa itu nggak menjadi urusan kami karena itu kan yang tau budget-budget berapa ya mereka bukan kita.” (Wawancara 20 April 2021)

Berdasarkan pernyataan dari semua narasumber, dapat diketahui bahwa indikator tanggung jawab fiskal dalam pelayanan aksesibilitas trotoar bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus belum sepenuhnya baik. Meskipun Dinas PUPR telah menyediakan papan proyek dalam setiap pembangunan termasuk pembangunan trotoar, akan tetapi penyandang disabilitas tidak mengetahui apakah nilainya sesuai dengan kenyataannya atau tidak. Selain itu beberapa penyandang disabilitas khususnya penyandang tuna netra masih belum mengetahui informasi-informasi keuangan dalam pembangunan trotoar dikarenakan informasi keuangan yang disediakan Pemerintah tersebut masih untuk orang normal, serta tidak adanya pemberitahuan dari Pemerintah terkait pengelolaan keuangan tersebut secara khusus. Beberapa penyandang disabilitas juga bahkan tidak terlalu fokus pada besaran dana yang digunakan Pemerintah dalam membangun trotoar, melainkan fokus pada hasil pembangunan.

#### **H. Pengaruh warga (*Citizen influence*)**

Pengaruh warga (*citizen influence*) digunakan untuk mengukur sejauh mana masyarakat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Dalam kaitannya dengan pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas, indikator pengaruh warga ini sendiri berkaitan dengan sejauh mana penyandang disabilitas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian yang disediakan oleh Pemerintah.

Berdasarkan indikator pengaruh warga, dapat diketahui bahwa penyandang disabilitas telah melakukan berbagai upaya untuk mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah melalui audiensi dan musrenbang. Hal ini sebagaimana didukung dengan pernyataan berikut.

Bapak Muhammad Arif selaku pengguna kursi roda mengungkapkan bahwa:

“Dari kami teman-teman disabilitas kan juga sering upaya mengadakan orasi-orasi, dalam arti memang dimediasi-mediasi lah. Mediasi untuk disabilitas secara keseluruhan ya mbak, bukan hanya pengguna kursi roda, tapi secara keseluruhan itu untuk lebih diperhatikan.” (Wawancara 20 April 2021)

Beliau juga menambahkan bahwa:

“Kadang dari kami juga nggak harus mengundang mbak, untuk bisa datang ke pemerintah-pemerintah itu memang inisiatif sendiri dari kami. Supaya semuanya disabilitas bukan hanya kursi roda itu bisa lebih diperhatikan dalam hal apapun”. (Wawancara 20 April 2021)

Dari pernyataan Bapak Muhammad Arif dapat diketahui bahwa penyandang disabilitas sering mengadakan mediasi dengan Pemerintah Kabupaten Kudus dengan datang ke kantor-kantor Pemerintahan atas inisiatif penyandang disabilitas sendiri, hal ini dilakukan dengan tujuan supaya penyandang disabilitas secara keseluruhan bisa lebih diperhatikan dalam segala hal.

Pernyataan Bapak Muhammad Arif tersebut juga didukung dengan pernyataan Bapak Suryoso yang juga merupakan pengguna kursi roda, beliau mengungkapkan bahwa:

“Audiensi pernah, sering, termasuk dalam agenda pimpinan kepala daerah. Audiensi yang khusus untuk teman-teman disabilitas juga sering, kalau saya mengamati seperti mendengar, menampung tapi tidak dilaksanakan. Kita juga ikut musrenbang, tetapi mendengar juga, menampung.” (Wawancara 12 April 2021)

Selain melalui audiensi dan musrenbang sebagaimana yang telah dilakukan sebelumnya, organisasi penyandang disabilitas tahun ini juga menargetkan untuk melakukan audiensi dengan stakeholder-stakeholder yang berkaitan dengan penyandang disabilitas salah satunya yaitu Dinas PUPR yang menyediakan akses-akses pembangunan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ketua PPDK, Bapak Rismawan Yulianto:

“Target kami tahun ini pengen audiensi dengan *stakeholder-stakeholder* yang berkaitan dengan kita yang ada di Kudus, salah satunya dengan Dinas PU. Karena saya pikir Dinas PU kan salah satunya yang menyediakan akses-akses pembangunan untuk teman-teman kita, saya pengen audiensi itu, disamping

lewat audiensi ini saya sampaikan lewat musrenbang tadi.” (Wawancara 12 April 2021)

Dengan adanya audiensi-audiensi yang dilakukan tersebut, penyandang disabilitas akhirnya mendapat respon dari DPRD Kabupaten Kudus dengan dibuatkannya Peraturan Daerah terkait penyandang disabilitas. Hal ini sebagaimana didukung dengan pernyataan Bapak Suryoso:

“Di FKDK itu sebagai wadah untuk menampung aspirasi teman-teman, aspirasi masuk kita jadikan satu usulan. Kita ingin berusaha untuk memasukkan ke Perda disabilitas, UU bagi disabilitas yang berlaku lokal. Disitu masih kita proses, kita juga diskusi dengan anggota dewan, Badan Legislatif. Dan Alhamdulillah dari anggota dewan sudah merespon atau menanggapi masukan-masukan kami. Mungkin tahun ini, InsyaAllah tahun ini disahkan.” (Wawancara 12 April 2021)

Berdasarkan pernyataan dari semua narasumber, dapat diketahui bahwa penyandang disabilitas telah melakukan berbagai upaya untuk mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Kudus melalui audiensi-audiensi dan musrenbang. Pada tahun 2021, penyandang disabilitas juga mempunyai target untuk mengadakan audiensi dengan *stakeholder-stakeholder* yang berkaitan dengan penyandang disabilitas, salah satunya yaitu Dinas PUPR yang menyediakan akses-akses dalam pembangunan. Berbagai audiensi yang telah dilakukan oleh penyandang disabilitas akhirnya mendapat respon dari DPRD Kabupaten Kudus dengan dibuatkannya Peraturan Daerah tentang penyandang disabilitas.

## **BAB V**

### **UPAYA PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JALUR PEDESTRIAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS**

Sebagaimana tertuang dalam pasal 36 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat diketahui bahwa penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Kudus mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, termasuk menyediakan sarana dan prasarana (fasilitas publik) yang mudah diakses oleh mereka. Adapun salah satu fasilitas publik yang dimaksud adalah jalur pedestrian/trotoar, yang mana berdasarkan pada peraturan tersebut, Pemerintah harus memberikan akses bagi penyandang disabilitas agar penyediaan trotoar tersebut dapat dimanfaatkan oleh mereka.

Pada bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Kudus telah menyediakan trotoar yang ramah bagi penyandang disabilitas meskipun masih minim dan terdapat berbagai permasalahan dalam penyelenggaraannya. Adapun permasalahan-permasalahan dalam penyediaan trotoar ramah disabilitas di Kabupaten Kudus dikarenakan adanya hambatan dalam teknis pengerjaannya. Diantaranya yaitu kondisi halaman rumah warga yang ketinggiannya tidak sesuai dengan trotoar, serta adanya bangunan yang bersertifikat dan tidak adanya anggaran untuk ganti rugi sehingga menjadikan pembangunan trotoar menjadi tidak rata dan terputus-putus. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Hammad Riza, selaku Seksi Tata Bangunan Dinas PUPR Kabupaten Kudus:

“Ada beberapa kendala, yang pertama itu tentang halaman rumah yang keringgiannya tidak sesuai dengan trotoar. Jadi kadang itu kebawah, jadi trotoarnya ikut kebawah juga, akhirnya ya naik turun. Kendalanya itu, harusnya trotoar itu kan rata, semua rata, jadi kalau sekarang ini karena efeknya dulu itu memang pertama kali belum ada trotoar jadi ketika bangun trotoar agak tinggi sedikit halamannya sudah tertutup akhirnya diturunkan. Nah diturunkan itu menjadi tidak nyaman, penggunaan untuk disabilitas kurang nyaman. Kemudian yang kedua itu terkendala rumah yang menjorok yang masih ada sertifikatnya, memang sebetulnya anggarannya tidak ada untuk ganti rugi.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan Kabid Tata Bangunan dan Drainase Dinas PUPR Kabupaten Kudus, Ibu Apriliana Hidayati:

“Terkadang terkendala eksisting yang tinggi, nek misale arep di nganu ngko ganti toko-tokone do bengkok, nah itu kan banyak faktor memang mbak. Misale ya seperti di Jl. Sunan Kudus sebelah selatan kan duwur memang, lha iku kan soale tokone duwur, lha nek misale didunke mesti iku do mbengkok sing toko-tokone, he’era?. Lha makane memang dalam proses pembangunan itu memang tidak mudah, ada beberapa kendala soale harus mengakomodir kepentingan semua orang, jadi memang ada kendala seperti itu mbak.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Berdasarkan pernyataan Ibu Apriliana Hidayati, dapat diketahui bahwa pembangunan trotoar terkadang memang masih terkendala oleh eksisting yang terlalu tinggi. Seperti pada pembangunan trotoar di Jl. Sunan Kudus sebelah selatan yang terkendala oleh halaman toko yang tinggi sehingga pembangunannya juga mengikuti tinggi halaman bangunan yang berada di sekitar Jl. Sunan Kudus. Sebab jika pembangunan trotoar tetap disesuaikan dengan ketentuan normal tinggi trotoar maka masyarakat yang berada di sekitar proyek pembangunan tersebut akan protes, sehingga dalam pembangunan trotoar masih mengalami hambatan-hambatan karena harus mengakomodir kepentingan semua orang.

Permasalahan lain dalam penyediaan trotoar yang ramah bagi penyandang disabilitas adalah kurangnya keterlibatan penyandang disabilitas dalam perencanaan dan pembangunan trotoar serta kurangnya kesadaran dari masyarakat akan akses penyandang disabilitas di trotoar. Sebab terkadang meskipun telah disediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas di trotoar-trotoar akan tetapi trotoar tersebut justru dialihfungsikan untuk tempat berjualan dan parkir. Hal ini sebagaimana didukung dengan pernyataan Bapak Rismawan Yulianto, selaku Ketua PPDK:

“Saya rasa belum si mbak, masih jauh. Temen-temen di PU tidak melibatkan teman difabel dalam perencanaannya. Pembangunan City Walk itu teknisnya belum melibatkan kita, bahkan sampai itupun jadi harusnya kan ada uji kelayakan, itu tidak ada, nggak pernah melibatkan kita.” (Wawancara 12 April 2021)

“..... Ya kesadaran masyarakat juga si mbak, saya nggak bisa menyalahkan. Kadang sudah dibangun bener-bener tapi akhirnya masyarakat nggak

mau menyadari ini tu fungsinya apa nggak tau. Contohnya di Jl. Menur, itu orang jualan semua di Jl. Menur itu.” (Wawancara 12 April 2021)

Berkaitan dengan kesadaran masyarakat tentang akses penyandang disabilitas di trotoar, pada kenyataannya memang masih ditemui banyaknya masyarakat yang tidak sadar mengenai fungsi trotoar yang sesungguhnya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya kegiatan masyarakat yang dilakukan di trotoar-trotoar yang ada di Kabupaten Kudus seperti kegiatan jual beli dan adanya trotoar yang digunakan untuk tempat parkir. Salah seorang pedagang kaki lima mengungkapkan bahwa:

“Kalau untuk jualan sayuran-sayuran di trotoar itu memang tidak boleh dari Pemerintah mbak.” (Wawancara 30 Juni 2021)

“Tidak tau fungsinya, hanya ditempel saja.” (Wawancara 30 Juni 2021)

Dari kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pedagang kaki lima yang berjualan di trotoar memang pada dasarnya tidak diperbolehkan oleh Pemerintah, adapun larangan tersebut sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima. Dalam pasal 16 ayat (2) Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 11 Tahun 2017 disebutkan bahwa ada beberapa lokasi larangan PKL (Zona Merah/Zona Bersih PKL) diantaranya meliputi kawasan ruang di sepanjang pinggir dan/atau bahu jalan raya maupun area di atas trotoar di ruang publik.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Kudus telah dengan jelas melarang PKL untuk berjualan di trotoar, akan tetapi kebanyakan dari mereka terlihat masih melanggar peraturan tersebut. Sedangkan berkaitan dengan akses penyandang disabilitas sendiri, pedagang kaki lima yang ditemui mengaku bahwa mereka tidak mengerti mengenai fungsi *guiding block* atau fasilitas bagi penyandang disabilitas di trotoar.

Mengingat adanya permasalahan dalam memberikan pelayanan aksesibilitas trotoar yang berkualitas dan sesuai dengan harapan penyandang disabilitas, maka Pemerintah Kabupaten Kudus melakukan upaya-upaya guna



meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Adapun upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Kudus dalam rangka meningkatkan pelayanan aksesibilitas trotoar bagi penyandang disabilitas adalah melakukan penataan PKL dengan menerbitkan Peraturan Bupati Kudus Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2017. Yang mana peraturan bupati tersebut mengatur terkait kebijakan zona larangan PKL sebagai penjabaran dari Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Penataan dan Pemberdayaan PKL.

Adapun beberapa lokasi yang merupakan zona merah PKL sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Kudus Nomor 8 Tahun 2021 yaitu area City Walk Jl. Sunan Kudus sebelah selatan, Jl. Simpang Tujuh, Jl. Jendral Sudirman, Jl. Ahmad Yani, Jl. Mulya, Jl. R. Agil Kusumadya kecuali PKL di jalur lambat, Jl. Loekmono Hadi kecuali area depan RSUD Kudus, Jl. Dr. Ramelan, Jl. Gatot Subroto, Jl. Turaichan Adjuri, Jl. Sunan Muria, dan Jl. Menur.

Kemudian Jl. Mejobo mulai depan perempatan Bejagan – pertigaan Megawon, Jl. Agus Salim, Jl. Kudus – Jepara dari perempatan Jember sampai perempatan Prambatan, Jl. Pemuda, Jl. Kawasan Menara, Jl. Lingkar, Jalan dari Kantor Samsat sampai PG Rendeng, Jalan GOR Wergu Wetan, kawasan sekitar GOR yang meliputi depan gedung KONI, Puskesmas, depan Stadion, barat Stadion, Taman Wergu, dan Taman Krida kecuali area *Sport Center* dan Balai Jagong, Jl. Mayor Basuno, serta Jl. Getas Pejaten depan Museum Kretek.

Dalam peraturan tersebut juga menekankan bahwa penjual dan pembeli yang melakukan transaksi di zona merah PKL akan dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp. 500.000 sebagaimana tertuang dalam Pasal 26 ayat (3) Peraturan Bupati Kudus Nomor 8 Tahun 2021. Dengan adanya Peraturan Bupati terkait kebijakan zona larangan PKL secara langsung juga dapat mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan alih fungsi trotoar yang sering digunakan oleh para PKL, yang mana selama ini keberadaannya telah mengganggu aksesibilitas jalur pedestrian bagi masyarakat, khususnya yang berkebutuhan khusus.

Selain melakukan penataan PKL, Pemerintah Kabupaten Kudus juga berupaya untuk merehabilitasi dan menambah trotoar yang belum terfasilitasi bagi

penyandang disabilitas sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Hammad Riza, selaku Seksi Tata Bangunan Dinas PUPR Kabupaten Kudus:

“Kalau upaya, upayanya memang merehab atau menambah trotoar yang belum berfasilitas disabilitas dengan dana dari APBD.”(Wawancara 7 Mei 2021)

Kemudian, dalam pembangunan trotoar ramah disabilitas Dinas PUPR juga akan lebih cermat dalam perencanaannya. Adapun upaya ini dilakukan karena pada proyek pembangunan trotoar terkadang perencanaan pembangunannya dilakukan di tahun pelaksanaan pembangunan sehingga tidak memiliki banyak waktu untuk pengerjaannya. Seperti halnya dalam pembangunan *City Walk* Jl. Sunan Kudus yang karena banyak *review* dan masukan dari berbagai pihak, serta terkendala covid maka berakibat pada berkurangnya waktu pelaksanaan pekerjaan sehingga untuk mencapai hal-hal yang ideal masih sulit untuk diwujudkan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kabid Tata Bangunan dan Drainase Dinas PUPR Kabupaten Kudus, Ibu Apriliana Hidayati:

“Mungkin perencanaannya lebih cermat. Kadang itu perencanaan di tahun yang bersangkutan, sehingga tidak punya banyak waktu. Ada yang seperti itu, kemarin memang yang *City Walk* itu tahun sebelum mbak, tetapi ada *review-review*, ada masukan-masukan dari misale Bupati, dan sebagainya itu kan banyak berubah, nah berubah itu di tahun yang bersamaan. Terus ada kendala-kendala kemarin itu covid, ada penghentian semua pekerjaan, lha terus akhire kan start'e pelaksanaan pekerjaan itu kan mundur, sehingga waktu pelaksanaan menjadi berkurang padahal pekerjaannya sangat kompleks. Nah itu kan waktu belum ideal untuk pelaksanaan pekerjaan, ya karena memang banyak kendala misale seperti kemarin ada penghentian semua paket pekerjaan karena akan dialihkan ke covid, nah itu kendala-kendalanya seperti itu. Jadi waktu pelaksanaan yang sangat terbatas sehingga dalam pelaksanaannya untuk mencapai hal-hal yang ideal itu masih sulit untuk diwujudkan.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Berkaitan dengan pembangunan trotoar, pada dasarnya Dinas PUPR telah memiliki sejumlah proyek pembangunan trotoar ramah disabilitas pada tahun 2021. Hal ini sebagaimana tercantum dalam RKPD (Rencana Kerja Pemerintah Daerah) Kabupaten Kudus Tahun 2021.

Tabel 2  
Rencana Pembangunan Trotoar Tahun 2021

Kode	Urusan/ Bidang Urusan Pemerintah Daerah dan Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja Program/ Kegiatan	Lokasi	Kebutuhan Dana/Pagu Indikatif	Sumber Dana
1.03.36.06	Pembangunan/Peningkatan Infrastruktur (DBHCHT)	<i>Pembangunan saluran drainase dan trotoar Jl. Kyai telingsing (lanjutan)</i>	KOTA	2.500.000.000	DBHCHT
		<i>Pembangunan saluran drainase dan trotoar Jl. Subchan ZE</i>	KOTA	2.000.000.000	DBHCHT
		<i>Pembangunan saluran drainase dan trotoar Jl. KH. Turaichan – KH. Achmad Dahlan</i>	KOTA	3.500.000.000	DBHCHT
		<i>Pembangunan City Walk Panjang – UMK</i>	BAE	9.305.275.000	DBHCHT

Sumber: RKPD Kabupaten Kudus 2021

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa dalam RKPD Tahun 2021 terdapat empat rencana pembangunan trotoar ramah disabilitas di beberapa tempat yaitu Jl. Kyai Telingsing yang merupakan proyek lanjutan, Jl. Subchan ZE, Jl. Kyai Turaichan – KH. Achmad Dahlan, dan pembangunan *City Walk* Panjang – UMK. Akan tetapi semua pembangunan tersebut justru di *drop* karena anggaran yang seharusnya digunakan untuk pembangunan dialihkan untuk penanganan covid, serta adanya regulasi Peraturan Menteri Keuangan yang baru terkait dengan pemanfaatan dana hasil cukai. Dimana dalam peraturan tersebut mengatur terkait pemanfaatan dana DBHCHT (Dana Bagi Hasil Cukai dan Hasil Tembakau) pada tahun 2021 yang tidak diperbolehkan untuk pembangunan infrastruktur. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Apriliana Hidayati, selaku Kabid Tata Bangunan dan Drainase Dinas PUPR Kabupaten Kudus:

“Paket di RKPD, nggak ada uange sama sekali. Memang ono ning kunu, tapi dananya nggak ada. RKPD-nya ada tapi karena anggarannya untuk penanganan covid ya akhire nggak ada, di drop.” (Wawancara 7 Mei 2021)

“Tidak ada rencana pembangunan trotoar, sementara ini sampai dengan saat ini belum ada. Soalnya memang njenengan bisa melihat bahwa penanganan covid itu membutuhkan banyak dana, banyak anggaran sehingga kegiatan-kegiatan

pembangunan itu banyak yang tersedot untuk penanganan covid. Terus kemarin itu juga ada PMK yang baru di tahun 2021 itu tidak boleh untuk infrastruktur dari DBHCHT, kemarin itu kita kan ada alokasi anggaran infrastruktur dari anggaran DBHCHT tapi PMK yang baru di tahun 2021 itu tidak boleh untuk infrastruktur dari dana DBHCHT, akhirnya kan hilang semua. Jadi terkait dengan regulasi PMK, Peraturan Menteri Keuangan itu terkait dengan pemanfaatan dana hasil cukai itu tidak diperbolehkan untuk pembangunan infrastruktur, itu akhirnya proyek-proyek pembangunan drainase dan trotoar itu tidak ada di tahun 2021.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan Bapak Hammad Riza selaku Seksi Tata Bangunan Dinas PUPR Kabupaten Kudus, beliau mengungkapkan bahwa:

“Iya karena anggarannya tidak ada. Rencana tahun ini kan ada City Walk Panjang UMK, ternyata di *drop* karena anggarannya nggak ada.” (Wawancara 7 Mei 2021)

“Tahun ini belum ada karena refocusing itu. Jadi anggarannya itu terpangkas semua. Ini masih terpangkasnya banyak 24 persen, jadi disini itu relatif hampir tidak ada pembangunan.” (Wawancara 7 Mei 2021)

Dari kutipan wawancara dengan Bapak Hammad Riza dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 ada rencana pembangunan City Walk Panjang UMK, akan tetapi di *drop* karena tidak ada anggaran untuk pembangunan. Adapun tidak adanya anggaran tersebut dikarenakan dana yang seharusnya digunakan untuk pembangunan terpangkas untuk penanganan covid. Di Dinas PUPR Kabupaten Kudus sendiri mengalami pemangkasan sebesar 24 persen dan relatif hampir tidak ada pembangunan pada tahun 2021.

Berdasarkan semua data dan kutipan wawancara dengan narasumber, dapat diketahui bahwa ada upaya dari Pemerintah Kabupaten Kudus dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas diantaranya yaitu melakukan penataan PKL, merehab dan menambah trotoar ramah disabilitas, serta lebih cermat dalam perencanaan pembangunan trotoar. Berkaitan dengan penambahan trotoar ramah disabilitas pada dasarnya dalam RKPD Kabupaten Kudus Tahun 2021 tercantum empat rencana proyek pembangunan drainase dan trotoar, akan tetapi rencana pembangunan tersebut di *drop* karena adanya pengalihan anggaran untuk penanganan covid serta adanya

Peraturan Menteri Keuangan Tahun 2021 yang tidak memperbolehkan pemanfaatan DBHCHT untuk pembangunan infrastruktur.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus belum baik, hal ini dikarenakan masih adanya berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Berikut ini adalah hasil penelitian terkait pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus:

1. Dalam indikator kemudahan, pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian belum sepenuhnya baik karena hanya sembilan jalur trotoar saja yang ramah disabilitas, selain itu penyandang disabilitas juga masih mengalami berbagai kesulitan dalam mengakses trotoar yang disediakan Dinas PUPR Kabupaten Kudus.
2. Dalam indikator keamanan, pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian belum baik karena tidak lengkapnya fasilitas bagi penyandang tuna netra, serta adanya berbagai permasalahan keamanan lainnya seperti adanya trotoar yang menabrak tiang, pohon, dan adanya penghalang ditengah-tengah trotoar.
3. Dalam indikator kehandalan, Dinas PUPR Kabupaten Kudus masih dinilai asal-asalan dalam membangun trotoar karena adanya berbagai permasalahan teknis dalam pengerjaannya.
4. Dalam indikator perhatian pribadi, Dinas PUPR Kabupaten Kudus telah memberikan perhatian dengan menyediakan akses bagi penyandang disabilitas, akan tetapi masih belum maksimal karena tidak adanya sosialisasi terkait penyediaan trotoar yang ramah disabilitas tersebut.
5. Dalam indikator pemecahan masalah, penyediaan jalur pedestrian yang disediakan Dinas PUPR Kabupaten Kudus belum sepenuhnya membantu

penyandang disabilitas dalam mengakses trotoar karena pembangunannya yang terlalu tinggi dan adanya alih fungsi trotoar.

6. Dalam indikator keadilan, pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus dinilai belum adil karena hanya beberapa trotoar yang sudah berfasilitas disabilitas serta masih adanya keluhan dan laporan dari penyandang disabilitas terkait kesulitan dalam mengakses trotoar.
7. Dalam indikator tanggung jawab fiskal, Dinas PUPR Kabupaten Kudus telah menyediakan papan proyek dalam pembangunan trotoar, akan tetapi penyandang disabilitas tidak mengetahui apakah nilainya sesuai dengan kenyataannya atau tidak, serta masih adanya penyandang disabilitas yang tidak mengetahui informasi-informasi keuangan terkait pembangunan trotoar tersebut.
8. Dalam indikator pengaruh warga, diketahui bahwa penyandang disabilitas telah melakukan berbagai upaya untuk mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Kudus melalui audiensi-audiensi dan musrenbang.

Sedangkan untuk upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Kudus dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas yaitu dengan melakukan penataan PKL, merehab dan membangun trotoar yang ramah disabilitas. Dalam tahun 2021 ada empat rencana pembangunan, akan tetapi rencana pembangunan tersebut justru di *drop* karena adanya pengalihan anggaran untuk penanganan covid.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian terkait kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus, maka penulis memberikan beberapa saran:

1. Pemerintah Kabupaten Kudus, dalam hal ini yaitu Dinas PUPR Kabupaten Kudus hendaknya melibatkan penyandang disabilitas dalam perencanaan

maupun pembangunan trotoar, agar ketersediaannya dapat sesuai dengan harapan penyandang disabilitas.

2. Dinas PUPR Kabupaten Kudus hendaknya melakukan sosialisasi kepada penyandang disabilitas terkait ketersediaan trotoar ramah disabilitas, agar penyandang disabilitas mengetahui dan dapat memanfaatkannya.
3. Dinas PUPR Kabupaten Kudus hendaknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait fungsi fasilitas-fasilitas bagi penyandang disabilitas di trotoar.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., et al. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Prastowo, A. (2016). *METODE PENELITIAN KUALITATIF DALAM PERSPEKTIF RANCANGAN PENELITIAN*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Raco, J. (2010). *METODE PENELITIAN KUALITATIF Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Salim, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Soleh, A. (2016). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Perguruan Tinggi: Studi Kasus di Empat Perguruan Tinggi Negeri di Yogyakarta*. Yogyakarta: LKiS Pelangi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Statistik Untuk Penelitian (26th Edition ed.)*. Bandung, Jawa Barat: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018.

### Jurnal:

- Arina Hayati, M. F. (2013). Disables' accessibility problem on the public facilities context of Surabaya, Indonesia. *Huaities ad Sosial Siees*, 1 (3), 78-84.
- Bhakti Nur Avianto, S. N. (2020). Pelayanan Aksesibilitas Jalur Ramah Disabilitas di Trotoar Jalan Margonda Kota Depok. *Syntax Literate*, 5 (9), 788-801.

- Bianca Andrian Vianto, M. F. (2018). Upaya Pemerintah Kota Surabaya Dalam Penyediaan Pedestrian Yang Layak Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Surabaya. *Publika*, 6 (5).
- Etty Herawati, M. I. (2015). Kajian Penyediaan Aksesibilitas Trotoar untuk Penyandang Difabel di Kota Banda Aceh menurut Persepsi Masyarakat (Studi Kasus: Jalan Tgk. Daud Beureueh). *Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala*, 4 (3), 313-322.
- Hasanah, B. (2017). Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestrian) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Di Kota Serang). *IJTIMAIYA*, 1 (1).
- Pramudiana, I. D. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Penyandang Cacat. *Dimensi Journal of Sociology*, Vol. 9 (No. 1), 25-30.
- Priscyllia, F. (2016). Kajian Hukum Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Lex Crimen*, Vol. V (No. 3), 105-112.
- Sri Handayani, M. I. (2018). Tinjauan Sarana dan Prasarana Jalur Pedestrian di Kawasan Peunayong, Banda Aceh. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, 1 (3), 171-179.
- Sugi Rahayu, U. D. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta. *Jurnal Natapraja*, Vol. 1 (No. 1).
- Suwardi Sagama, M. A. (2020). Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Kalimantan Timur Terhadap Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas. *FENOMENA: Jurnal Penelitian*, 12 (2), 197-214.

#### **Berita Online:**

- Hazami, A. (2019, Desember 1). *detikNews / Berita Jawa Tengah*. Dipetik Januari 11, 2021, dari detiknews: <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-4805165/peringati-hari-disabilitas-ini-catatan-penyandang-difabel-di-kudus/2>
- Lingkar Jateng*. (2020, November 19). Dipetik Januari 11, 2021, dari Lingkar Jateng: <https://lingkarjateng.com/2020/11/19/pengerjaan-city-walk-sesuai-jadwal/>

#### **Lain-lain:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No 03/PRT/M/2014 Tentang Pedoman Perencanaan, Penyediaan, dan Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Jaringan Pejalan Kaki Di Kawasan Perkotaan

Pedoman Teknik Persyaratan Aksesibilitas pada Jalan Umum No. 022/T/BM/1999, Departemen Pekerjaan Umum

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima

Peraturan Bupati Kudus Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kudus

Peraturan Bupati Kudus Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Kudus Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kudus

Peraturan Bupati Kudus Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kabupaten Kudus Tahun 2021

Peraturan Bupati Kudus Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2017

## **LAMPIRAN I**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kudus**

1. Apakah saat ini aksesibilitas jalur pedestrian/trotoar bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus sudah terpenuhi?
2. Apakah aksesibilitas jalur pedestrian/trotoar di Kabupaten Kudus telah memenuhi aspek-aspek keamanan bagi masyarakat umum maupun penyandang disabilitas?
3. Apakah pembangunan jalur pedestrian/trotoar yang ada di Kabupaten Kudus telah sesuai dengan ketentuan fasilitas bagi pejalan kaki berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas) dengan baik dan benar?
4. Apakah sebelum melaksanakan program pembangunan jalur pedestrian/trotoar, Dinas PUPR memberikan pengarahan/pengetahuan dasar kepada pemborong terkait ketentuan fasilitas yang diperuntukkan bagi pejalan kaki berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas)?
5. Apakah Dinas PUPR memberikan perhatian khusus bagi penyandang disabilitas dalam penyediaan jalur pedestrian/trotoar?
6. Apakah jalur pedestrian/trotoar yang telah disediakan dapat membantu mobilitas penyandang disabilitas yang selama ini mengalami kesulitan dalam mengakses jalur pedestrian/trotoar?
7. Apakah penyediaan jalur pedestrian/trotoar sudah adil dan setara bagi setiap lapisan masyarakat?
8. Apakah pertanggungjawaban keuangan dalam program pembangunan maupun pemeliharaan jalur pedestrian/trotoar telah terbuka dan akuntabel bagi semua masyarakat, termasuk penyandang disabilitas?
9. Apakah penyandang disabilitas dilibatkan dalam proses perencanaan program pembangunan jalur pedestrian/trotoar?

10. Apa saja permasalahan yang dihadapi pemerintah dalam menyediakan dan merehabilitasi (memperbaiki) jalur pedestrian/trotoar yang aksesibel bagi penyandang disabilitas?
11. Bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan jalur pedestrian/trotoar bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus?
12. Bagaimana perencanaan program pembangunan jalur pedestrian/trotoar yang aksesibel bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus?
13. Bagaimana perencanaan perbaikan atau pemeliharaan jalur pedestrian/trotoar agar lebih mudah diakses oleh penyandang disabilitas?

## **B. Penyandang Disabilitas**

1. Apakah jalur pedestrian/trotoar di Kabupaten Kudus mudah diakses oleh penyandang disabilitas?
2. Bagaimana tingkat keamanan jalur pedestrian/trotoar yang ada di Kabupaten Kudus dalam perspektif Anda sebagai penyandang disabilitas?
3. Apakah pembangunan jalur pedestrian/trotoar yang ada di Kabupaten Kudus telah sesuai dengan ketentuan fasilitas bagi pejalan kaki berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas) dengan baik dan benar?
4. Apakah Dinas PUPR memberikan perhatian khusus dalam penyediaan jalur pedestrian/trotoar bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus?
5. Apakah jalur pedestrian/trotoar yang disediakan telah dapat membantu penyandang disabilitas dalam melakukan mobilitas?
6. Apakah jalur pedestrian/trotoar yang disediakan Dinas PUPR sudah adil dan setara bagi semua orang, termasuk penyandang disabilitas?
7. Apakah penyandang disabilitas mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan informasi keuangan terkait pembangunan dan pemeliharaan jalur pedestrian/trotoar di Kabupaten Kudus?
8. Apakah penyandang disabilitas pernah terlibat dalam proses perencanaan program yang berkaitan dengan penyediaan jalur pedestrian/trotoar yang aksesibel bagi penyandang disabilitas?

9. Bagaimana upaya yang dilakukan penyandang disabilitas untuk mempengaruhi kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian/trotoar di Kabupaten Kudus?

### **C. Organisasi/Forum Penyandang Disabilitas**

1. Bagaimana kondisi jalur pedestrian/trotoar bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus?
2. Bagaimana tingkat keamanan jalur pedestrian/trotoar yang ada di Kabupaten Kudus dalam perspektif Anda sebagai penyandang disabilitas?
3. Apakah pembangunan jalur pedestrian/trotoar yang ada di Kabupaten Kudus telah sesuai dengan ketentuan fasilitas bagi pejalan kaki berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas) dengan baik dan benar?
4. Apakah Dinas PUPR memberikan perhatian khusus dalam penyediaan jalur pedestrian/trotoar bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Kudus?
5. Apakah jalur pedestrian/trotoar yang disediakan telah dapat membantu penyandang disabilitas dalam melakukan mobilitas?
6. Apakah jalur pedestrian/trotoar yang disediakan Dinas PUPR sudah adil dan setara bagi semua orang, termasuk penyandang disabilitas?
7. Apakah pertanggungjawaban keuangan dalam program pembangunan maupun pemeliharaan jalur pedestrian/trotoar telah terbuka dan akuntabel bagi semua masyarakat, termasuk penyandang disabilitas?
8. Apakah Organisasi/Forum pernah terlibat dalam proses perencanaan program yang berkaitan dengan penyediaan jalur pedestrian/trotoar yang aksesibel bagi penyandang disabilitas?
9. Bagaimana upaya yang dilakukan penyandang disabilitas untuk mempengaruhi kualitas pelayanan aksesibilitas jalur pedestrian/trotoar di Kabupaten Kudus?

## LAMPIRAN II

### FOTO KEGIATAN WAWANCARA



Wawancara dengan Bapak Ulin Nuha, Penyandang Tuna Netra



Wawancara dengan Mas Harto, Penyandang Tuna Netra



Wawancara dengan Bapak Muhammad Arif, Pengguna Kursi Roda



Wawancara dengan Bapak Suryoso, Pengguna Kursi Roda





Wawancara dengan Bapak Rismawan Yulianto, Ketua Paguyuban Penyandang Disabilitas Kudus (PPDK)



Wawancara dengan Bapak Hammad Riza, Seksi Tata Bangunan Dinas PUPR Kabupaten Kudus



Wawancara dengan Ibu Apriliana Hidayati, Kabid Tata Bangunan dan Drainase  
Dinas PUPR Kabupaten Kudus

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Risma Syahida  
Tempat dan Tanggal Lahir : Kudus, 27 April 2000  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Sidorekso 1/3 Kaliwungu, Kudus  
E-mail : [rismasyahida3@gmail.com](mailto:rismasyahida3@gmail.com)  
No. Hp : 08985924615

Pendidikan Formal

1. SD 04 Sidorekso Lulus tahun 2011 (Berijazah)
2. MTsN 01 Kudus Lulus tahun 2014 (Berijazah)
3. MAN 02 Kudus Lulus tahun 2017 (Berijazah)

Demikian daftar riwayat hidup yang penulis buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 20 Juni 2021

Risma Syahida

1706016039