

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam urusan pemerintahan, Pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, berdasarkan pasal 12 ayat (1) 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.<sup>1</sup>

Osborne dalam Mulyawan mengungkapkan bahwa ada tiga fungsi utama pemerintahan diantaranya yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Yang mana dalam penjelasan mengenai fungsi pelayanan yang di maksud adalah Pemerintah/negara yang berhubungan langsung dengan masyarakat memiliki fungsi dalam hal memberikan pelayanan (service) yang dapat memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka (masyarakat).<sup>2</sup>

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

---

<sup>1</sup> Nomor 23 Tahun 2014, Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pemerintahan Daerah.

<sup>2</sup> Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Unpad Press, 2016), hlm. 31.

“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 dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhan setiap warga negara untuk suatu barang, jasa, ataupun 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.<sup>3</sup>

Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik juga berkaitan dengan penyediaan fasilitas-fasilitas publik. Maka dari itu 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

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (diakses melalui web <https://jdih.go.id> pada tanggal 20 juni 2022).

termasuk penyandang cacat dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”.<sup>4</sup> Dari isi peraturan tersebut maka dapat di simpulkan bahwa dalam hal kemudahan untuk pemanfaatan fasilitas-fasilitas publik tersebut maka tidak hanya diperuntukkan bagi orang-orang biasa pada umumnya, tetapi juga orang-orang rentan seperti para penyandang disabilitas dan lansia yang memiliki kelemahan dan kekurangan juga harus mendapatkan kemudahan dalam hal pemanfaatan fasilitas-fasilitas publik.

Dalam hal menyediakan fasilitas publik yang ramah bagi kelompok rentan, maka pemerintah perlu memperhatikan pedoman teknis dalam 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

---

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Pekerjaan Umum 30/PRT/M/ 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Dan Lingkungan

kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.”

Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki keterbatasan atau kekurangan dalam kemampuan fisik, intelektual, mental atau inderanya. Oleh karena itu, penyandang disabilitas mengalami kesulitan dalam berinteraksi dan berpartisipasi secara efektif di lingkungannya. Dengan keterbatasan dan kekurangannya, penyandang disabilitas seringkali diperlakukan tidak adil atau bisa dikatakan diskriminatif di masyarakat. Hal ini muncul karena masyarakat telah membentuk stigma bahwa penyandang disabilitas tidak mampu melakukan berbagai hal dan perlu dikasihani. Stigma yang mengakar ini kemudian membuat penyandang disabilitas terpinggirkan dari masyarakat. Selain kesulitan dalam berinteraksi dan berpartisipasi dengan lingkungannya, penyandang disabilitas juga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik karena masih ada layanan publik yang tidak ramah.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, dalam hal ini Suku Dinas Bina Marga Kota Administras harus dapat memberikan pelayanan tersebut secara adil dan merata dalam upaya memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Salah satu jenis pelayanan publik yang berhak diperoleh masyarakat adalah pelayanan aksesibilitas. Dimana pelayanan aksesibilitas merupakan Penyediaan akses dalam bentuk fisik yaitu jalur pedestrian/atau trotoar.

Berdasarkan pasal 32 ayat (1) Peraturan Gubernur Nomor 153 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Bina Marga menyebutkan bahwa Suku

Dinas Kota mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang pada sub urusan bidang jalan dan penyelenggaraan penerangan jalan umum pada Kota, Kota yang di maksud adalah kota administrasi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Dalam Peraturan Gubernur juga disebutkan tugas dan fungsi dari suku dinas kota di antaranya adalah penyusunan Rencana Strategis, Rencana Keria, dan Rencana Kerja dan Anggaran Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; perumusan kebijakan, proses bisnis, standar, dan prosedur Suku Dinas Kota; pelaksanaan proses bisnis, standar, dan prosedur Suku Dinas Kota; pengoordinasian pelaksanaan pembangunan, peningkatan dan pemeliharaan jalan, jembatan, trotoar dan perlengkapan jalan, prasarana dan sarana utilitas kota dan penerangan jalan dan sarana umum pada lingkup Kota Administrasi; pelaksanaan perencanaan teknis, pelaksanaan kegiatan pembangunan, dan lain-lain.<sup>5</sup>

Dimana dalam pasal 44 ayat (2) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 10 tahun 2011 tentang penyandang disabilitas, menjelaskan bahwa penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang disabilitas agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat.

Dilansir dari timur.jakarta.go.id Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur telah melakukan penataan trotoar di 39 lokasi selama 2016-2019. Hal ini sejalan

---

<sup>5</sup> Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 153 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Bina Marga (di akses melalui web <https://jdih.jakarta.go.id> di akses pada tanggal 20 juni 2022

dengan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam revitalisasi pembangunan trotoar agar mempermudah pejalan kaki. Suku Dinas Bina Marga Kota Administrasi Jakarta Timur, telah melakukan sejumlah pelebaran trotoar. Salah satunya di kawasan Rawamangun, dengan trotoar terluas mencapai panjang 13.923,60 meter dan panjang 5.569,43 meter, serta fasilitas yang mumpuni. Iya juga mengatakan bahwa "Trotoar di wilayah Rawamangun bukan hanya diberikan kenyamanan untuk pejalan kaki saja, tetapi bagi kaum disabilitas juga sudah aman dan nyaman, dilengkapi dengan *guiding block* atau pemandu bagi penyandang tunanetra. Selain itu juga dilengkapi dengan tempat duduk dan pot bunga jadi terlihat lebih rapi dan indah," Selain di kawasan Rawamangun, penataan trotoar juga dilakukan di Jalan Raden Inten II dengan luas 7.104,71 meter dan panjang 3.552,08 meter, dan Jalan H. Naman dengan luas 7.569,28 meter dan panjang 3.027,71 meter.

Selain kawasan Rawamangun, Jalan Raden Inten II dan Jalan H. Naman, sejumlah trotoar lainnya yang telah ditata selama 2016-2019. Diantaranya yaitu Jalan I Gusti Ngurah Rai hingga Stasiun Klender Baru (1.999 meter), Jalan I Gusti Ngurah Rai Stasiun Klender (464,14 meter), Jalan Raden Inten II (897,33 meter), Jalan Jatinegara Kaum (783,71 meter), Jalan Raya Bekasi Timur (1.158,25 meter), Jalan Raya Bekasi Timur (2.139,83 meter), dan Jalan Raya Bekasi Barat (1.125,22 meter), yang dikerjakan pada 2019.<sup>6</sup>

---

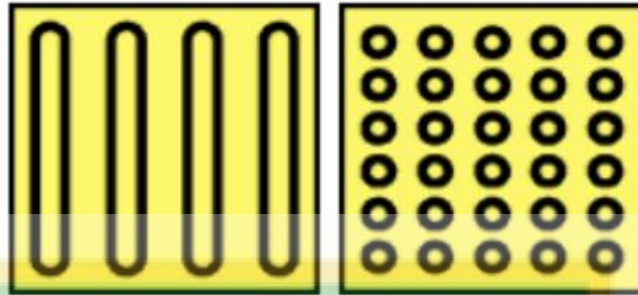
<sup>6</sup> Sudin Bina Marga Jakarta Timur Lakukan Penataan dan Pelebaran 39 Trotoar 16 november 2020 (Diakses Melalui Web <https://timur.jakarta.go.id> Pada Tanggal 20 juni 2022)

Revitalisasi pembangunan trotoar yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Administrasi Jakarta timur juga mempertimbangkan kaum difabel yang memiliki hak-hak yang sama dalam penggunaan fasilitas pejalan kaki, dimana salah satunya adalah melengkapi trotoar/jalaur pedestrian dengan jalur pemandu (*Guiding Block*).

yang berwarna kuning panjang dengan tekstur timbul di sepanjang trotoar. Jalur pemandu tersebut merupakan fasilitas untuk memudahkan penyandang disabilitas tunanetra.

Jalur pemandu terbentuk oleh ubin-ubin pemandu yang memiliki 2 (dua) elemen penting, yaitu tekstur dan warna. Tekstur pada ubin pemandu berfungsi untuk memberikan informasi pada pejalan kaki berkebutuhan khusus, sedangkan warna pada ubin pemandu berfungsi untuk membantu pejalan kaki tunanetra membedakannya dari ubin biasa. Jalur pemandu sudah di atur oleh peraturan menteri PUPR No. 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Berdasarkan peraturan di atas, digunakan dua jenis ubin dalam jalur pemandu yaitu ubin pengarah dengan tekstur garis-garis yang menunjukkan arah perjalanan dan ubin peringatan dengan tekstur bulat yang memberi peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitar area pejalan kaki/jalur pedestrian (Gambar 1) selain itu juga di putuskan untuk memerikan warna antara terhadap ubin pemandu dengan ubin lainnya, maka pada ubin pemandu dapat diberi warna kuning atau jingga.

**Gambar 1: Ubin Pemandu/ *Guiding Block***



Meskipun Pemkot Jakarta Timur telah berusaha melakukan revitalisasi pembangunan trotoar/jalur pedestrian dengan mempertimbangkan kaum difabel dengan melengkapi jalur pedestrian dengan jalur pemandu. Namun kenyataannya pemahaman terhadap jalur pemandu masih sangat minim di mana jalur pemandu yang semestinya mempermudah aktivitas penyandang disabilitas sebaliknya di gunakan untuk tempat parkir (Gambar 2).

**Gambar 2: Jalur Pemandu pada Jl. Jatinegara**



**Sumber: news.detik.com**

Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang disediakan Pemkot Jakarta Timur dalam mempermudah aktivitas penyandang disabilitas sebelumnya masih belum dipermudah penyandang disabilitas. Melihat dari latar belakang yang sudah



di paparkan maka sudah semestinya pemerintah melakukan pembangunan, penataan serta perawatan aksesibilitas di jalur pedestrian agar masyarakat terkhususnya penyandang disabilitas merasa nyaman dan terlindungi. Maka penulis tertarik meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas di kota Administrasi Jakarta Timur)”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian, yaitu, Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Sarana aksesibilitas Jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kota Administrasi Jakarta Timur?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penulisan dari penelitian ini, yaitu Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Sarana aksesibilitas Jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kota Administrasi Jakarta Timur?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

#### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan bagaimana cara mengatasi faktor-faktor tersebut dalam pelayanan aksesibilitas di jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas.

## 2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan terhadap pembaca atau mahasiswa yang ingin meneliti tentang pelayanan jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang pokok permasalahan maka penulis ingin menguraikan bab-bab yang tercantum. Secara singkat Adapun sistematika penulisan dari masing-masing bab yang terdiri dari 3 bab yaitu:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi wawasan umum tentang arah penelitian yang dilakukan, dengan ini pembaca dapat mengetahui latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan mengenai “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Administrasi Jakarta Timur)”

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi hal-hal mengenai teori-teori dan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lainnya. Dengan ini pembaca dapat mengetahui tinjauan hasil penelitian (penelitian terdahulu yang relevan), kerangka teori, dan kerangka pemikiran yang berguna untuk memberikan gambaran terhadap suatu penelitian. Dalam hal ini, yaitu penelitian “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Administrasi Jakarta Timur)”

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat tentang metode-metode apa saja yang akan digunakan oleh peneliti dalam meneliti profesionalisme kerja aparatur sipil negara. Bab ini berisi pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian supaya pembaca mengetahui kapan penelitian ini dilakukan

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan gambaran umum yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Publik Yang Di Berikan Oleh Suku Dinas Bina Marga Kota Administrasi Jakarta Timur. Pada bab ini juga berisi mengenai analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Admnistrasi Jakarta Timur.

### BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran-saran yang diberikan untuk disampaikan kepada objek penelitian atau sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya.

### DAFTAR PUSTAKA

Di bagian akhir ada daftar pustaka yang berisi sumber-sumber ilmiah yang diperoleh penulis untuk menyusun sebuah penelitian. Istilah daftar pustaka digunakan untuk menyebutkan daftar yang berisi bahan-bahan pustaka yang digunakan oleh penulis, baik yang dirujuk ataupun yang tidak dirujuk dalam teks.

## LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi lampiran wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan yang paham mengenai permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis di Sudin Dukcapil Jakarta Barat. Selain itu, pada bagian ini juga berisi beberapa dokumentasi yang diambil oleh peneliti

## DAFTAR PUSTAKA

Di bagian ini berisi sumber-sumber ilmiah yang diperoleh penulis untuk menyusun sebuah penelitian

