

Penerapan Pelayanan Publik Inklusif Bagi Penyandang Disabilitas Di KPU Kabupaten Sidoarjo

Muhammad Raka Novan Wirahono¹, Sarah Meirina Sari²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur,

E-mail: rnovan21@gmail.com, sarah.meirina.fisip@upnjatim.ac.id

Article History:

Received: 04 Maret 2026

Revised: 16 Maret 2026

Accepted: 28 Maret 2026

Keywords: *Pelayanan
Publik, Disabilitas*

Abstract: *Penelitian ini dilakukan untuk menelaah pelaksanaan pelayanan publik yang ramah dan inklusif bagi penyandang disabilitas di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sidoarjo. Fokus kajian diarahkan pada upaya penyelenggara dalam menjamin akses layanan yang setara, menciptakan kenyamanan bagi pengguna layanan, serta memastikan terpenuhinya hak-hak warga negara tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan telaah dokumen, sehingga data yang dihasilkan bersifat komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan. Kerangka analisis penelitian mengacu pada konsep New Public Service (NPS) yang menempatkan warga sebagai subjek utama pelayanan, menekankan kepentingan publik sebagai prioritas, mengesampingkan orientasi efisiensi semata, serta mendorong praktik pelayanan yang strategis, demokratis, dan berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPU Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan pelayanan inklusif dengan menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti toilet khusus dan area parkir, serta menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan setiap individu. Keterlibatan komunitas disabilitas dalam perencanaan, evaluasi, dan pemberian masukan memperkuat prinsip partisipasi dan transparansi. Petugas pelayanan juga menunjukkan sikap ramah, empatik, dan responsif, menekankan aspek kemanusiaan di atas produktivitas semata. Praktik ini membuktikan penerapan prinsip NPS secara nyata, sehingga pelayanan publik di KPU Sidoarjo tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan kelompok rentan secara adil dan setara.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Pemerintah melalui lembaga

dan seluruh aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada Masyarakat (Dwiyanto, 2015; Rizki & Hepyitisa, 2018 dalam (Pratama, 2022).

Pelayanan publik menurut Sinambela (2007) merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara optimal sesuai tujuan pembentukannya (Febri Yuliani, 2019).

Pelayanan publik mencakup seluruh bentuk jasa, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang secara prinsip merupakan tugas pemerintahan yang harus diwujudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab moral dan profesional untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat karena masyarakat telah memberikan kontribusinya melalui pembayaran pajak, retribusi, dan pungutan lainnya. Dengan demikian, pelayanan publik bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi juga merupakan bentuk timbal balik pemerintah kepada Masyarakat (Rongcai et al., n.d.).

Fungsi pelayanan publik merupakan fungsi fundamental pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Fungsi ini juga dijalankan oleh BUMN/BUMD dalam menyelenggarakan jasa atau barang publik. Dalam konsep pelayanan dikenal dua pelaku utama, yaitu penyedia layanan (service provider) dan penerima layanan (service receiver). Penyedia layanan menurut Barata (2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan layanan tertentu baik berupa barang maupun jasa kepada konsumen. Sementara penerima layanan adalah pelanggan atau konsumen yang memperoleh layanan tersebut. Pelayanan publik yang baik harus memperhatikan asas keadilan dan non-diskriminatif sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kemudahan dan keterjangkauan (Rahayu & Dewi, 2013a).

Salah satu kelompok rentan yang harus mendapatkan perlakuan khusus dalam pelayanan publik adalah penyandang disabilitas. Difabel menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat adalah setiap orang yang memiliki kelainan fisik dan/atau mental yang dapat menjadi hambatan dalam melakukan aktivitas secara selayaknya. Jenis penyandang disabilitas antara lain tuna netra, tuna rungu, tuna wicara, tuna daksa, tuna grahita, serta tuna ganda. Dalam Declaration of the Rights of Disabled Persons (1975), difabel didefinisikan sebagai seseorang yang tidak dapat menjamin kebutuhan dirinya sendiri secara penuh maupun sebagian akibat keterbatasan fisik, mental, atau sosial. Disabilitas tidak hanya bersumber dari kondisi bawaan lahir, tetapi juga dapat terjadi akibat kecelakaan, bencana, penyakit, maupun situasi lain yang menghambat fungsi fisik dan mental seseorang (Rahayu & Dewi, 2013a).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Disabilitas merupakan kelompok rentan yang perlu diberikan perhatian khusus. Maka sudah selayaknya penyelenggara pelayanan memberikan kemudahan bagi kelompok rentan khususnya para penyandang disabilitas baik dengan memberikan fasilitas/ sarana dan prasarana ataupun perlakuan khusus; sebagaimana asas pelayanan publik yang tertuang pada Pasal 4 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Pasciana, 2020).

Kesadaran terhadap pluralitas masyarakat Indonesia menuntut penyedia layanan untuk mampu merancang pola pelayanan yang dapat menjawab kebutuhan berbagai kelompok, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Hal ini menegaskan perlunya pelayanan publik yang inklusif. Menurut Widodo (2013), pelayanan inklusif adalah sistem pelayanan yang mampu menghilangkan seluruh hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Secara luas, inklusif dipahami sebagai pendekatan holistik dan berkelanjutan dalam menciptakan lingkungan yang mendukung akses setara bagi semua warga (Fadiyah, 2020).

Dwiyanto dalam Widodo (2013) menguraikan beberapa karakteristik pelayanan inklusif, yaitu: (a) kebersamaan (togetherness), yakni adanya dorongan bagi seluruh pihak untuk dapat mengakses pelayanan secara setara; (b) pengakuan terhadap diversitas sebagai kekayaan yang menginspirasi pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat; dan (c) tanpa label, yaitu tidak adanya tindakan pelabelan oleh aparat pelayanan kepada kelompok tertentu sehingga tidak menimbulkan marginalisasi. Pelayanan inklusif juga menekankan pentingnya empati dan kepedulian terhadap kelompok rentan (Fadiyah, 2020).

Secara praktis, pelayanan publik inklusif merupakan upaya mewujudkan kesamaan akses bagi semua warga sebagai bagian dari perubahan sistem pelayanan dan aparatur, baik dari segi responsivitas, perilaku, maupun sikap. Pelayanan inklusif lahir dari kesadaran pemangku kepentingan bahwa birokrasi harus adaptif terhadap kebutuhan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, birokrasi perlu mengembangkan manajemen pelayanan yang secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan kelompok rentan dan penyandang disabilitas. Indikator penyelenggaraan pelayanan inklusif meliputi (Fadiyah, 2020):

1. Kualitas kebijakan, yaitu kesesuaian peraturan dengan prinsip-prinsip pluralisme dan keadilan.
2. Prosedur pelayanan yang terbuka, partisipatif, responsif, dan mudah diakses oleh kelompok dengan keterbatasan fisik maupun sosial.
3. Ruang diskresi aparatur, yaitu kemampuan dan keleluasaan petugas dalam merespons kebutuhan khusus yang berbeda.
4. Pengarusutamaan gender, yakni penerapan budaya responsif gender dalam pelayanan bagi kelompok rentan atau marginal.

Sebagai lembaga penyelenggara pemilu di tingkat kabupaten, KPU Kabupaten Sidoarjo tidak hanya melaksanakan tahapan pemilu dan pilkada, tetapi juga memberikan berbagai layanan administratif kepada masyarakat setiap hari. Layanan tersebut meliputi layanan informasi melalui PPID, pelayanan data pemilih, penerimaan surat-menyurat, konsultasi kepemiluan, serta fasilitasi kunjungan lembaga. Seluruh pelayanan ini menuntut standar aksesibilitas yang memadai, mengingat masyarakat yang datang ke kantor KPU sangat beragam, termasuk penyandang disabilitas. Dengan demikian, KPU Kabupaten Sidoarjo memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa aspek inklusivitas tidak hanya diterapkan pada penyelenggaraan pemilu, tetapi juga pada pelayanan publik non-pemilu yang berlangsung secara kontinu.

Sejauh ini, penelitian mengenai pelayanan inklusif di KPU lebih banyak berfokus pada aksesibilitas penyandang disabilitas saat penyelenggaraan pemilu, seperti fasilitas TPS atau alat bantu memilih, salah satu contoh penelitian terdahulu adalah *Efektivitas Sosialisasi Pemilihan Kepala Daerah tahun 2024 di Kabupaten Sidoarjo* (A. J. Putri & Muljanto, 2025). Namun, kajian tentang pelayanan publik non-pemilu yang berlangsung setiap hari di kantor KPU misalnya toilet disabilitas, area parkir disabilitas, ruang tunggu disabilitas, dan ruang layanan dengan ramp masih sangat terbatas. Padahal, penyandang disabilitas juga menjadi pengguna layanan tersebut dan berhak atas pelayanan yang aksesibel. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi pelayanan publik inklusif dan implementasinya di lingkungan KPU pada layanan administratif sehari-hari.

Meskipun demikian, kajian mengenai pelayanan publik inklusif tidak dapat dilepaskan dari temuan penelitian pada sektor pelayanan publik lainnya. Menurut Pasciana (2020), dalam penelitiannya mengenai pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Garut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan inklusif tidak hanya ditentukan oleh keberadaan

.....

kebijakan formal, tetapi juga oleh inovasi pelayanan, fleksibilitas prosedur, serta kesiapan aparatur dalam merespons kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik yang inklusif menuntut perubahan paradigma aparatur dari sekadar menjalankan prosedur administratif menuju pelayanan yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Selanjutnya, Penelitian mengenai implementasi layanan publik ramah kelompok rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menemukan adanya kesenjangan antara kebijakan pelayanan inklusif dan implementasinya di lapangan. Kesenjangan tersebut terlihat pada aspek aksesibilitas fasilitas, prosedur pelayanan, serta kualitas interaksi antara aparatur dan penyandang disabilitas. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa pelayanan publik inklusif memerlukan komitmen institusional yang berkelanjutan, baik dari sisi kebijakan maupun praktik pelayanan sehari-hari (Indriani & Manggalou, 2025).

Selain itu, (Salsabila & Cipta Apsari, 2021) menekankan bahwa aksesibilitas fasilitas publik merupakan elemen mendasar dalam menjamin terpenuhinya hak penyandang disabilitas. Tanpa dukungan sarana dan prasarana yang memadai, prinsip kesetaraan dan perlakuan yang adil dalam pelayanan publik sulit direalisasikan. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas harus disertai dengan peningkatan kesadaran dan perubahan sikap aparatur agar pelayanan publik dapat benar-benar dirasakan secara inklusif.

Penelitian (Rahayu & Dewi, 2013) mengenai pelayanan publik bagi pemenuhan hak-hak disabilitas di Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa pelayanan publik yang inklusif memerlukan komitmen lintas sektor, mulai dari kebijakan, kelembagaan, hingga budaya organisasi aparatur. Studi tersebut menekankan bahwa penyandang disabilitas tidak boleh diposisikan sebagai objek belas kasihan, melainkan sebagai subjek hukum yang memiliki hak yang sama dalam mengakses pelayanan publik.

Penelitian lain oleh Indah Mindarti et al. (2024) mengenai inovasi pelayanan publik ramah penyandang disabilitas menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi atau penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup perubahan pola pikir aparatur, penyederhanaan prosedur layanan, serta peningkatan sensitivitas petugas terhadap kebutuhan kelompok rentan. Temuan ini menegaskan bahwa keberlanjutan pelayanan inklusif sangat ditentukan oleh faktor sumber daya manusia dan komitmen institusi publik dalam jangka panjang.

Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pembahasan mengenai pelayanan publik inklusif masih cenderung terfokus pada sektor dan situasi tertentu, terutama pada pelaksanaan pemilu. Sementara itu, kajian yang secara khusus mengulas penerapan pelayanan publik inklusif dalam layanan administratif non-pemilu yang dijalankan secara berkelanjutan di lingkungan KPU masih belum banyak ditemukan. Kondisi ini menegaskan adanya ruang kajian yang belum banyak dieksplorasi, khususnya terkait praktik pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas di KPU Kabupaten Sidoarjo.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas di KPU Kabupaten Sidoarjo, dengan menitikberatkan pada aspek kesetaraan akses, kenyamanan layanan, serta pemenuhan hak atas pelayanan publik tanpa adanya perlakuan diskriminatif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dengan tujuan mengumpulkan info secara dalam-dalam dan mengembangkan pemahaman menyeluruh tentang objek lewat observasi yang sangat fokus dan intens. Pendekatan ini berbasis pada filsafat interpretatif dan diaplikasikan pada situasi objek yang bersifat natural, di mana peneliti

menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data. Data diperoleh melalui teknik triangulasi, yakni dengan mengombinasikan berbagai sumber dan metode, kemudian dianalisis secara kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di KPU Kabupaten Sidoarjo, dengan narasumber utama Kasubbag Keuangan, Umum, dan Logistik yang diwawancarai, khususnya terkait fokus pelayanan dan sarana bagi penyandang disabilitas.. Hasilnya lebih menekankan pemaknaan fenomena yang terjadi, bukan usaha generalisasi (Sugiyono, 2019 dalam (Haryono, 2023)).

Penelitian ini menerapkan metode triangulasi menurut Sugiyono (2011) sebagaimana dikutip dalam Putri dan Muljanto (2025), dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan ini bertujuan guna memperoleh informasi yang lebih akurat serta mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Langkah-langkah yang diambil oleh peneliti mencakup kunjungan langsung ke lokasi penelitian, pelaksanaan wawancara, serta pendokumentasian seluruh hasil wawancara yang telah dilakukan. Surat surat pribadi, buku harian, dan surat-surat resmi dari instansi pemerintah terkait merupakan contoh data sekunder yang merupakan sumber informasi penting lainnya (A. A. Putri & M. Agus Muljanto, 2025).

Penelitian ini juga mengacu ke perspektif *New Public Service (NPS)* dari Denhardt & Denhardt (2003), yang menggaris bawahi jika pemerintah bukan cuma penyedia layanan aja, tapi juga mitra buat warga, lewat prinsip partisipasi, pemberdayaan, dan inklusivitas. Dalam kerangka NPS, pelayanan publik harus ngejamin akses yang adil dan setara buat seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, sambil memberi kesempatan buat mereka buat menyajikan kebutuhan dan aspirasi. Berdasarkan landasan teori ini, penelitian menganalisis gimana praktik pelayanan publik di KPU Kabupaten Sidoarjo merefleksikan prinsip-prinsip *NPS*, seperti: melayani warga, bukan sekadar pelanggan; lebih mengutamakan kepentingan publik; menghargai kewargaan dan pelayanan publik di atas orientasi bisnis; berpikir strategis dan bertindak secara demokratis; mengerti kompleksitas akuntabilitas; lebih fokus ke pelayanan daripada pengendalian; dan menghargai manusia, bukan cuma produktivitas (Savira Fajar Meyriyani1 , Nanan Sujana2, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penerapan Fasilitas Aksesibel di lingkungan KPU Kabupaten Sidoarjo

Penelitian mengindikasikan bahwa KPU Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan beragam sarana fisik yang mendukung akses bagi individu penyandang disabilitas, termasuk toilet yang dirancang khusus, tempat parkir untuk disabilitas, jalur kemudahan, serta ruang layanan yang dapat diakses dengan mudah. Adanya fasilitas ini mempermudah individu penyandang disabilitas dalam mendapatkan layanan administratif sehari-hari tanpa kesulitan, sehingga berkontribusi dalam pencapaian kesetaraan akses ke layanan publik. Hal ini sejalan dengan tinjauan tentang aksesibilitas fasilitas publik di Kabupaten Sidoarjo yang diterbitkan dalam Human Governance, yang menekankan bahwa penyediaan sarana fisik yang mudah diakses merupakan bagian penting dari usaha pemenuhan hak penyandang disabilitas agar mereka bisa berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sosial dan menerima layanan publik secara setara (Darmadi et al., 2021).

Temuan ini sejalan dengan pandangan Salsabiila & Yuadi (2023) yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas publik yang aksesibel merupakan indikator utama pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik. Aksesibilitas sarana dan prasarana berperan penting dalam mengurangi hambatan fisik serta memastikan kesetaraan kesempatan bagi kelompok rentan dalam mengakses layanan pemerintah. Dengan demikian, penyediaan fasilitas ramah disabilitas menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan publik

.....

yang inklusif dan berkeadilan.

Sikap petugas yang ramah, empatik dan non-diskriminatif

Hasil observasi dan wawancara mengungkapkan bahwa petugas KPU Kabupaten Sidoarjo menunjukkan sikap terhadap penyandang disabilitas. Tidak ditemukan perlakuan diskriminatif dalam proses pelayanan, baik secara verbal maupun non-verbal. Sikap humanis petugas memberikan rasa aman, nyaman, serta meningkatkan kepercayaan penyandang disabilitas terhadap intitusi penyelenggara pelayanan publik.

Temuan ini selaras dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa interaksi sosial yang positif dan responsif antara petugas pelayanan dan masyarakat secara signifikan memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan publik. Interaksi yang ditandai dengan empati, keramahan, dan penghormatan terhadap pengguna layanan merupakan bagian dari dinamika sosial yang turut meningkatkan pengalaman layanan secara umum (Wahyudi et al., 2023). Selain itu, dimensi *empati* terbukti menjadi salah satu penentu utama kualitas pelayanan publik yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Hasil kajian lain juga menegaskan bahwa kemampuan aparaturnya untuk menunjukkan kecerdasan emosional dalam hubungan sosial dengan pengguna layanan memperkuat mutu pelayanan publik secara keseluruhan.

Keterlibatan komunitas disabilitas dalam perencanaan dan evaluasi layanan

Peneliti menemukan adanya keterlibatan komunitas disabilitas dalam memberikan masukan terkait pelayanan di KPU Kabupaten Sidoarjo. Partisipasi ini dilakukan melalui komunikasi, konsultasi, dan penyampaian aspirasi yang kemudian dijadikan bahan evaluasi oleh pihak KPU.

Partisipasi komunitas disabilitas dalam proses evaluasi serta pemberian masukan terhadap pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan. Penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan warga dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik memungkinkan penyelenggara layanan memahami kebutuhan nyata pengguna layanan secara lebih komprehensif, sehingga kebijakan dan praktik pelayanan dapat disesuaikan secara lebih tepat sasaran (Abinda Firdaus et al., 2022). Selain itu, kajian sistematis mengenai *citizen engagement* dalam pelayanan publik juga membuktikan bahwa partisipasi masyarakat berkontribusi terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik, terutama ketika kelompok pengguna layanan dilibatkan secara aktif dalam mekanisme umpan balik dan evaluasi layanan (Waddington et al., 2019).

Implementasi New public services dalam praktik pelayanan

Praktik pelayanan public di KPU Kabupaten Sidoarjo telah mencerminkan prinsip New Public Service, khususnya dalam menempatkan warga sebagai subjek pelayanan. KPU lebih mengutamakan kepentingan publik, nilai kemanusiaan, dan keadilan sosial dibandingkan efisiensi semata. Pelayanan yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada warga menegaskan komitmen KPU dalam menjamin pemenuhan hak penyandang disabilitas secara adil dan setara.

Pembahasan

***Serve Citizens, Not Cutomers* (melayani masyarakat bukan pelanggan)**

Pelayanan di KPU Kabupaten Sidoarjo menekankan perlakuan yang setara bagi seluruh warga, termasuk penyandang disabilitas. Petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan bebas diskriminasi dalam setiap tahap pelayanan. Penyandang disabilitas dilayani dengan sabar, diberikan bantuan bila diperlukan tanpa mengurangi kemandirian mereka, dan cara komunikasi disesuaikan dengan kebutuhan individu. Selain itu, informasi disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, agar dapat diterima secara optimal oleh pengguna layanan.

.....

Praktik pelayanan ini mencerminkan penghormatan terhadap prinsip kesetaraan dan keadilan sosial, menunjukkan bahwa KPU memandang masyarakat sebagai subjek layanan yang mempunyai hak serta kewajiban sebagai warga negara, bukan sekadar pelanggan administratif. Dengan pendekatan ini, pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemenuhan prosedur, tetapi juga pada pemenuhan hak, martabat, dan partisipasi warga dalam kehidupan demokratis.

Pelaksanaan ini sejalan dengan prinsip “Serve Citizens, Not Customers” dalam teori New Public Service, yang menekankan bahwa pelayanan publik hendaknya berlandaskan tanggung jawab negara untuk melayani, melindungi, dan memberdayakan warga, termasuk dalam menjamin hak partisipasi politik secara adil dan inklusif.

Praktik pelayanan yang menempatkan penyandang disabilitas sebagai subjek pelayanan mencerminkan orientasi pelayanan yang melampaui perlakuan sebagai konsumen administratif semata. Penelitian empiris menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam proses pelayanan publik dapat memperkuat legitimasi dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan, sehingga mendorong pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat (Campbell, 2023). Dengan demikian, pendekatan pelayanan yang menghormati martabat warga negara dan melibatkan mereka dalam interaksi layanan menjadi ciri penting dari pelayanan publik yang demokratis dan berperspektif warga.

Seek the Public Interest (mengutamakan kepentingan publik)

KPU Kabupaten Sidoarjo berkomitmen menyediakan fasilitas dan layanan yang inklusif bagi seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Upaya tersebut diwujudkan melalui penyediaan akses fisik ke kantor yang mudah dijangkau, toilet ramah disabilitas, transportasi pendukung, area parkir khusus, guiding block sebagai jalur pemandu, serta tempat duduk prioritas bagi pengguna layanan yang membutuhkan. Penyediaan fasilitas ini menunjukkan keseriusan KPU dalam mengurangi hambatan fisik dan lingkungan yang dapat menghambat akses masyarakat terhadap pelayanan publik.



Gambar 1 Guiding Block Khusus Disabilitas
Sumber Dokumentasi Penulis



Gambar 2 Toilet Khusus Disabilitas Sumber Dokumentasi Penulis



Gambar 3 Tempat duduk khusus Disabilitas Sumber Dokumentasi penulis

Selain aspek fasilitas, KPU juga secara aktif melibatkan komunitas disabilitas dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan. Keterlibatan tersebut memungkinkan pengalaman dan kebutuhan nyata penyandang disabilitas menjadi dasar pengambilan keputusan, sehingga kebijakan yang dihasilkan tidak bersifat top-down, melainkan berorientasi pada kepentingan publik. Praktik ini sejalan dengan prinsip *Seek the Public Interest* dalam teori *New Public Service*, yang menekankan pentingnya dialog, partisipasi, dan kolaborasi antara pemerintah dan warga negara.

Upaya penyediaan fasilitas ramah disabilitas dan pelibatan komunitas disabilitas juga mencerminkan orientasi penyelenggaraan layanan yang mengutamakan kepentingan publik. Penelitian empiris pada layanan publik di tingkat masyarakat menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam penyelenggaraan layanan berdampak pada peningkatan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas, serta memungkinkan penyelenggara layanan menyesuaikan kebijakan dan praktiknya sesuai kebutuhan nyata masyarakat. Pendekatan seperti ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menempatkan kepentingan umum sebagai arah utama pelaksanaan layanan (Sri & Mozin, 2023).

Value Citizenship and Public Service Over Entrepreneurship (lebih menghargai warga negara/Masyarakat daripada kewirausahaan)

Fokus utama KPU bukan pada efisiensi atau keuntungan semata, melainkan pada peningkatan kualitas pelayanan publik bagi seluruh warga negara. Komitmen ini tercermin dari upaya KPU membekali petugas dengan pelatihan khusus untuk memahami beragam

kebutuhan penyandang disabilitas, termasuk menghadirkan narasumber langsung dari komunitas disabilitas agar petugas memperoleh pemahaman yang kontekstual dan berbasis pengalaman nyata. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa KPU menempatkan pelayanan publik dan penghargaan terhadap warga negara sebagai prioritas utama, bukan sekadar mengejar inovasi teknis, target kinerja administratif, atau keuntungan institusional.



Gambar 4. Jagat Saksana melakukan pelatihan khusus di hall KPU Sidoarjo Sumber Dokumentasi Media Sosial KPU Sidoarjo

Praktik ini sejalan dengan prinsip *Value Citizenship and Public Service Over Entrepreneurship* dalam teori *New Public Service*, yang menjelaskan bahwa organisasi publik harus lebih menghargai nilai kewargaan, partisipasi, dan kepentingan publik dibandingkan pendekatan kewirausahaan. Selain itu, penguatan kapasitas petugas dipandang sebagai investasi jangka panjang untuk menjamin keberlanjutan pelayanan yang inklusif, berkualitas, manusiawi, dan berorientasi pada pemenuhan hak warga negara.

Model NPS melihat aparatur publik sebagai fasilitator keterlibatan warga dalam proses layanan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih responsif terhadap nilai-nilai egaliter, demokratis, dan kebutuhan publik yang beragam (Firdiyani et al., 2023). Pendekatan ini menegaskan bahwa peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan kontekstual dengan narasumber komunitas disabilitas merupakan investasi strategis untuk menjamin keberlanjutan pelayanan yang inklusif, berkualitas, dan berorientasi pada penghargaan terhadap martabat serta hak warga negara.

***Think Strategically, Act Democratically* (berpikir strategis, bertindak demokratis)**

KPU Kabupaten Sidoarjo secara aktif menyelenggarakan forum konsultasi, dialog, survei, serta kegiatan *sharing knowledge* untuk melibatkan komunitas disabilitas secara langsung dalam proses perencanaan dan pengembangan layanan. Strategi ini menunjukkan adanya perencanaan yang matang dan pemikiran jangka panjang dalam membangun pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan. Pada saat yang sama, langkah tersebut mencerminkan prinsip demokratis, sebab masyarakat tidak hanya dipandang sebagai penerima layanan, melainkan juga sebagai mitra yang berperan aktif dalam penyampaian aspirasi dan pengambilan keputusan terkait layanan publik.

Praktik ini sejalan dengan prinsip *Think Strategically, Act Democratically* dalam teori *New Public Service*, yang menekankan pentingnya perencanaan strategis berorientasi tujuan jangka panjang yang dilaksanakan melalui mekanisme partisipatif. Keterlibatan komunitas disabilitas membantu KPU memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kebutuhan riil pengguna layanan serta membangun kepercayaan publik. Dengan pendekatan

tersebut, pelayanan publik menjadi lebih responsif, transparan, adaptif, serta mendukung terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang inklusif dan akuntabel.

Penekanan terhadap pentingnya perencanaan strategis yang melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik diperkuat oleh temuan penelitian yang menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik berperan signifikan dalam meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Penelitian di Kabupaten Labuhanbatu mengungkapkan bahwa keterlibatan masyarakat turut memengaruhi kualitas pelayanan publik melalui pengukuran kepuasan dan evaluasi layanan yang mencerminkan kebutuhan pengguna layanan secara nyata. Keterlibatan tersebut memperkuat relevansi kebijakan serta memungkinkan penyelenggara layanan untuk menyesuaikan strategi pelayanan sesuai kebutuhan warga (Doni et al., 2023)



Gambar 5 KPU Sidoarjo melakukan kegiatan Sharing Knowledge Batch 13 melibatkan komunitas Disabilitas

Sumber Dokumentasi Media Sosial KPU Sidoarjo

***Recognize That Accountability Is Complex* (menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah)**

KPU menyadari bahwa penyediaan layanan inklusif bagi penyandang disabilitas bukanlah hal yang sederhana karena terdapat beragam jenis disabilitas dengan karakteristik dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu, KPU secara konsisten melakukan evaluasi terhadap proses dan kualitas layanan, membuka ruang bagi masukan serta pengaduan dari masyarakat, serta secara bertahap meningkatkan fasilitas pendukung dan kapasitas petugas melalui pembelajaran dan penyesuaian berkelanjutan. Upaya tersebut menunjukkan bahwa KPU tidak memandang pelayanan inklusif sebagai kewajiban formal semata, melainkan sebagai proses yang dinamis dan partisipatif.

Praktik ini sejalan dengan prinsip *Recognize That Accountability Is Complex* dalam teori *New Public Service*, yang menekankan bahwa akuntabilitas publik melibatkan berbagai aktor, nilai, dan tahapan yang saling terkait. Dalam konteks pelayanan inklusif, akuntabilitas KPU tidak hanya diwujudkan melalui kepatuhan terhadap regulasi formal, tetapi juga melalui kemampuan lembaga merespons kebutuhan nyata masyarakat, menerima masukan publik, serta melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan demi menjamin pemenuhan hak setiap warga negara.

Penekanan terhadap akuntabilitas pelayanan publik yang bersifat partisipatif dan berkelanjutan juga didukung oleh temuan penelitian di Indonesia yang menunjukkan bahwa

mekanisme pengawasan serta keterlibatan masyarakat sipil menjadi unsur penting dalam akuntabilitas birokrasi. Penelitian oleh (Fahriyyah Maritza, 2024) mengungkapkan bahwa peran masyarakat sipil dalam melakukan pengawasan publik aktif melalui organisasi masyarakat, advokasi, dan penyampaian aspirasi telah meningkatkan kemampuan instansi publik dalam mempertanggungjawabkan kinerja serta respons terhadap masukan publik. Temuan ini menegaskan bahwa akuntabilitas tidak hanya berupa kepatuhan administratif, tetapi juga manifestasi dari keterbukaan lembaga terhadap evaluasi masyarakat dan keterlibatan warga dalam pemantauan penyelenggaraan pelayanan publik.

Serve Rather Than Steer (melayani daripada mengendalikan)

Petugas KPU menekankan pelayanan kepada warga tanpa berupaya mengarahkan atau mengontrol perilaku mereka. Dalam praktiknya, petugas menyesuaikan metode pelayanan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas, seperti memberikan pendampingan khusus, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menyediakan waktu yang cukup dalam setiap proses layanan. Selain itu, petugas menunjukkan sikap sabar, empatik, dan menghormati martabat setiap warga sehingga pengguna layanan merasa dihargai dan diperhatikan. Pendekatan ini tidak sekadar berfokus pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga pada pemahaman terhadap kondisi dan kebutuhan individu.

Praktik tersebut sejalan dengan prinsip *Serve Rather Than Steer* dalam teori *New Public Service*, yang menegaskan bahwa peran aparatur publik bukan untuk mengendalikan warga, melainkan melayani dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak mereka. Dengan menempatkan warga sebagai pusat pelayanan dan petugas sebagai fasilitator, KPU menunjukkan pelayanan publik yang humanis, inklusif, adil, serta menghormati otonomi dan partisipasi warga negara, khususnya penyandang disabilitas.

Penekanan terhadap akuntabilitas pelayanan publik yang tidak hanya bersifat administratif tetapi juga responsif terhadap masukan masyarakat didukung oleh penelitian di Indonesia yang menyoroti peran masyarakat dalam mekanisme akuntabilitas publik. Menurut (Cahya Mareta, 2024), akuntabilitas dalam pelayanan publik mencakup kewajiban penyelenggara layanan untuk memberikan pertanggungjawaban yang jelas, menyajikan informasi yang transparan, serta membuka ruang bagi evaluasi publik terkait proses dan hasil pelayanan, termasuk melalui masukan dan pengaduan dari masyarakat.

Value People, Not Just Productivity (Menghargai Orang, Bukan Produktivitas Semata)

Di KPU Kabupaten Sidoarjo, seluruh proses pelayanan menekankan aspek manusiawi. Empati dan sensitivitas petugas terlihat dari kesediaan mereka memberikan bantuan tanpa diminta, kesabaran dalam menghadapi perbedaan kebutuhan, serta perhatian terhadap kondisi masing-masing pengguna layanan. Praktik ini menunjukkan pengakuan terhadap keberagaman kemampuan, latar belakang, dan kondisi warga, terutama penyandang disabilitas. Hal ini menegaskan bahwa KPU menempatkan nilai kemanusiaan dan penghormatan terhadap martabat warga di atas sekadar produktivitas, efisiensi, atau kecepatan layanan.

Pelaksanaan ini sejalan dengan prinsip *Value People, Not Just Productivity* dalam teori *New Public Service*, yang menekankan pentingnya orientasi pelayanan publik pada penghargaan terhadap manusia sebagai warga negara, bukan hanya pencapaian target administratif. Dengan mengedepankan empati, perhatian personal, dan perlakuan yang setara, KPU membangun hubungan pelayanan yang humanis, adil, dan inklusif, sehingga warga diperlakukan sebagai subjek pelayanan yang dihargai dan didengarkan.

.....

Penekanan terhadap pentingnya aspek empati dan perhatian personal dalam pelayanan publik didukung oleh hasil penelitian di Indonesia yang menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan komponen penting dalam menentukan kualitas layanan serta persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan yang mereka terima. Hasil penelitian empiris menemukan bahwa petugas yang menunjukkan sikap ramah, sopan, dan peduli dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Perhatian penuh terhadap kebutuhan individu, tanpa diskriminasi, memperkuat hubungan antara penyelenggara layanan dan masyarakat serta berdampak pada persepsi kualitas layanan secara keseluruhan (Jessy Ismoyo et al., 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa KPU Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas melalui penyediaan fasilitas yang mudah diakses, penyesuaian layanan sesuai kebutuhan individu, serta sikap petugas yang ramah, empatik, dan bebas diskriminasi. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga menekankan hak, martabat, dan kenyamanan warga sebagai pengguna layanan publik.

Praktik ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip *New Public Service*, di mana warga diposisikan sebagai subjek pelayanan, kepentingan publik diutamakan, partisipasi masyarakat didorong, nilai kemanusiaan dihargai, dan akuntabilitas dijalankan secara berkelanjutan. Dengan pendekatan yang partisipatif dan adaptif, KPU Kabupaten Sidoarjo mampu merespons kebutuhan nyata penyandang disabilitas serta membangun hubungan pelayanan yang setara dan humanis. Dengan demikian, pelayanan publik yang diselenggarakan tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas layanan administratif sehari-hari, serta membangun kepercayaan masyarakat dan mendukung terciptanya tata kelola pelayanan publik yang adil, inklusif, responsif, dan berlandaskan nilai-nilai demokrasi.

DAFTAR REFERENSI

- Abinda Firdaus, I., Purnamasari, R., Fadhillah, M. R., & Haskara, M. R. P. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusif Di Kota Bekasi. *Jurnal Kebijakan Dan Inovasi Daerah*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.56585/Jkdid.V1i1.6>
- Cahya Mareta, F. (2024). MEKANISME AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*.
- Campbell, J. W. (2023). Public Participation And Trust In Government: Results From A Vignette Experiment. *Journal Of Policy Studies*, 38(2), 23–31. <https://doi.org/10.52372/Jps38203>
- Darmadi, D., Rania, G., Fitriana, A. R. D., & Setiawan, A. B. (2021). Human Governance: Aksesibilitas Fasilitas Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Socius: Journal Of Sociology Research And Education*, 8(2), 100-112.
- Doni, S., Sari, R. P., & Lubis, S. M. (2023). Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas Di Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 8(1), 38–53. <https://doi.org/10.30559/Jpn.V%Vi%I.347>
- Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang. *Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11, 29–36.
- Fahriyyah Maritza, D. (2024). Peranan Masyarakat Sipil Dalam Peningkatan Akuntabilitas Birokrasi Melalui Pengawasan Publik Yang Aktif. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIIA)*, 14(1), 71–84. <https://doi.org/10.33592/Jiia.V14i1.4679>
-

- Febri Yuliani, S. R. Z. R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 412–419. <https://doi.org/10.46730/Jiana.V17i2.7899>
- Firdiyani, F., Kurniawan, I. A., & Ulfa, S. (2023). *IMPLEMENTASI NEW PUBLIC SERVICE (NPS) TERHADAP KUALITAS LAYANAN SAMSAT KELILING DI BALARAJA KABUPATEN TANGERANG*.
- Haryono, E. (2023). Petunjuk Penulisan Artikel Jurnal Online , An-Nuur Institut Agama Islam (IAI). *E-Journal An-Nuur: The Journal Of Islamic Studies*, 4.
- Indah Mindarti, L., Eko Wismanu, R., Rizki Pamula Jurusan Administrasi Publik, E., Ilmu Administrasi, F., & Brawijaya, U. (2024). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI LAYANAN POJOK BRAILLE (Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Malang). *DIA: Jurnal Administrasi Publik*.
- Indriani, S. S., & Manggalou, S. (2025). Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Future Academia : The Journal Of Multidisciplinary Research On Scientific And Advanced*, 3(1), 408–416. <https://doi.org/10.61579/Future.V3i1.387>
- Jessy Ismoyo, P., Awaluddin, M. A., Triadi, F., Asdar, M., & Kristen Satya Wacana, U. (2024). Service Quality Evaluation Public At Office Head Of Awangpone Village. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 144–153.
- Pasciana, R. (2020). Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 192–203. <https://doi.org/10.30656/Sawala.V8i2.2857>
- Pratama, I. P. A. M. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Dalam Penggajian Bengkel. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76.
- Putri, A. A., & M. Agus Muljanto. (2025). Penerapan E-Government Melalui SIAKBA Dalam Administrasi Petugas Badan Ad Hoc Persiapan Pemilihan Kepala Daerah 2024 Di KPU Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.47134/Villages.V6i1.231>
- Putri, A. J., & Muljanto, M. A. (2025). Efektivitas Sosialisasi Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2024 Di Kabupaten Sidoarjo: Pemenuhan Hak Politik Masyarakat Disabilitas. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.53697/Iso.V5i1.2182>
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013a). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 1(1). <https://doi.org/10.21831/Jnp.V1i1.3194>
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013b). PELAYANAN PUBLIK BAGI PEMENUHAN HAK-HAK DISABILITAS DI KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*.
- Salsabiila, M., & Yuadi, I. (2023). Analisis Bibliometrik Pelayanan Publik Untuk Penyandang Disabilitas. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 4(3), 171–184. <https://doi.org/10.18196/Jpk.V4i3.18782>
- Salsabila, S., & Cipta Apsari, N. (2021). AKSESIBILITAS FASILITAS PELAYANAN PUBLIK DI BEBERAPA WILAYAH DAN IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG DALAM MEMENUHI HAK PENYANDANG DISABILITAS. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(2), 180–192.
- Savira Fajar Meyriyani¹, Nanan Sujana², P. U. (2024). Pendahuluan Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Saat Ini Sangat Diperlukan Dalam Dunia Bisnis Ataupun Organisasi Dalam Upaya Memenangkan Persaingan 819. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 819–828.
- Sri, & Mozin, Y. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa
-

Corresponding Author. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 4(1), 150–155.

- Waddington, H., Sonnenfeld, A., Finetti, J., Gaarder, M., John, D., & Stevenson, J. (2019). Citizen Engagement In Public Services In Low- And Middle-Income Countries: A Mixed-Methods Systematic Review Of Participation, Inclusion, Transparency And Accountability (PITA) Initiatives. In *Campbell Systematic Reviews* (Vol. 15, Issues 1–2). Wiley Blackwell. <https://doi.org/10.1002/C12.1025>
- Wahyudi, S., Aulia Rofi Alhasani, M., Satibi, I., Suwartiningsih, S., Fathor Rosyid, A., Kristen Satya Wacana, U., & Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, U. (2023). MINISTRATE Social Interaction And Public Service: The Role Of Social Dynamics In Service Quality. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 428–441.

/
