
Etika Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang

Ethics Of Public Service For People With Disabilities In Curug District, Tangerang Regency

Idhotun Nafiah¹, Seno Santoso², Muhammad Ibrahim Rantau³

¹²³Administrasi Publik, Kota Tangerang, Indonesia

nafiahidhotun@gmail.com, ssantoso@unis.ac.id, mibrahim@unis.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika pelayanan publik di Kecamatan Curug, Kabupaten Tangerang. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, namun sering kali dihadapkan pada masalah etika yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. Peneliti menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif dengan melakukan observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi kendala serta strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama bagi penyandang disabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Prinsip-prinsip etika pelayanan Di Kantor Kecamatan Curug ini sudah sesuai dengan Teori Etika Pelayanan (Surahman, 2020) yaitu pelayanan yang berkualitas, profesional, dan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan etika pelayanan publik di Kecamatan Curug.

Kata Kunci : Etika, Pelayanan Publik, Disabilitas.

ABSTRACT

This research aims to analyze the ethical of public services in Curug District, Tangerang Regency. Public services are the government's efforts to fulfill the basic needs and civil rights of every citizen, but are often faced with ethical problems that result in public dissatisfaction. Researchers used descriptive qualitative analysis methods by conducting observations and interviews to identify obstacles and strategies in improving the quality of public services, especially for people with disabilities. The research results show that there is no discrimination in service. The principles of service ethics at the Curug District Office are in accordance with the Service Ethics Theory (Surahman, 2020), namely quality, professional service and meeting the needs of service recipients. It is hoped that this research can contribute to the development of public service ethics in Curug District.

Keywords: Ethics, Public Service, Disability.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam era modernisasi, penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi peristiwa yang semakin penting. Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 pada pasal 1 berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik.” Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik .

Sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat, masih terjadi kesiapan sumber daya manusia yang minim bagi pegawai pemerintahan daerah selaku penyedia layanan yang bertanggung jawab, profesional, serta pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sesuai dengan tingkatan, baik pemerintah pusat maupun daerah terutama pada tingkat bawah dar Kelurahan/Desa sampai Kecamatan.

Penyelenggaraan pelayanan dalam berbagai aktivitas pemerintahan, Pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan diperlukan sumber daya (*resources*), baik sumber daya alam (*natural resources*), maupun sumber daya manusia (*human resources*). Kedua sumber daya tersebut sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Faktor manusia sebagai unsur terpenting dalam penyelenggaraan administrasi sukses tidaknya suatu proses administrasi ditentukan oleh faktor manusia yang terlibat di dalamnya. Karenanya dalam prinsip maupun pelaksanaan dari pada administrasi menjadi pertimbangan yang utama dalam penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien. Faktor lain yang dapat menentukan kualitas pelayanan public adalah penerapan etika pelayanan publik itu sendiri terhadap Masyarakat.

Dengan demikian, etika pelayanan publik bagi aparat cukup berperan sebagai pedoman dalam penerapan moralitas pada rangkaian dan proses kegiatan pelayanan dalam organisasi. Etika pelayanan publik merupakan pedoman atau standard yang mengatur sikap dan perilaku staff sebagai pelayanan dan bekerjasama dalam organisasi. Dalam rangka pelayanan pada suatu organisasi, maka Etika Pelayanan Publik terhadap Masyarakat sangat diperlukan.

Kode Etik Pegawai Negeri Sipil adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari. (UU No. 4 Tahun 2004 Pasal 1). Etika dalam bernegara menurut UU No. 4 tahun 2004 Pasal 8 meliputi:

1. Melaksanakan sepenuhnya Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Mengangkat harkat dan martabat bangsa dan bernegara;
3. Menjadi perekat dan pemersatu bangsa dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia;
4. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam melaksanakan tugas;
5. Akuntabel dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa;
6. Tanggap, terbuka, jujur, dan akurat, serta tepat waktu dalam melaksanakan setiap kebijaksanaan dan program Pemerintah;
7. Menggunakan atau memanfaatkan semua sumber daya Negara secara efisien dan efektif;
8. Tidak memberikan kesaksian palsu atau keterangan yang tidak benar.

Etika Pelayanan Publik akan menjadi pedoman dan peraturan yang mengatur pola perilaku staff kecamatan, karena Etika Pelayanan Publik itu sendiri berisi ajaran moral yang mengatur pola perilaku dalam pelayanan. Etika Pelayanan Publik yang berisi ajaran-ajaran moral yang baik, akan sangat berperan untuk menciptakan staff yang memiliki kesetiaan dan ketaatan yang tinggi, memiliki semangat pengabdian, keteladanan, disiplin, kemampuan dan kemantapan sikap mental dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan dalam pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Karena dengan pemahaman, penjiwaan dan penghayatan nilai-nilai etika administrasi, maka diharapkan dapat menggerakkan dan mengarahkan sikap,

Etika Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang

Idhotun Nafiah¹, Seno Santoso², Muhammad Ibrahim Rantau³

perilaku dan perbuatan serta tutur kata mereka sehingga dapat melaksanakan tugas-tugas dengan benar. Salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni pengoptimalisasian peran kecamatan dalam pelayanan publik. Kecamatan merupakan salah satu wadah pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Akta Jual Beli, Akta Hibah, Akta Pembagian Hak Bersama, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Ijin keramaian, dan legalisasi surat-surat.

Tabel 1.1

Data Pelayanan Kependudukan

Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan		
	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	1047	1921	1965
Akta Kelahiran	498	469	498
Kartu Keluarga (KK)	1235	2974	2816
Akta Kematian	101	120	-

Sumber : Data Kecamatan 2025

Pemerintah menjamin pelayanan publik agar dapat diakses oleh berbagai kalangan termasuk penyandang disabilitas. Didalam UU No. 8 Tahun 2016 menyebutkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia menjamin kelangsungan hidup setiap warga negara, termasuk para penyandang disabilitas yang mempunyai kedudukan hukum dan memiliki hak asasi manusia yang sama sebagai Warga Negara Indonesia. Dalam Undang-Undang tersebut disebutkan 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.

Klasifikasi penyandang disabilitas menurut ketentuan Organisasi Kesehatan Dunia, *The World Health Organization* (WHO), ada tiga kategori penyandang disabilitas yaitu

1. *Impairment*, yaitu orang yang tidak berdaya secara fisik sebagai konsekuensi dari ketidaknormalan psikologik, psikis, atau karena kelainan pada struktur organ tubuhnya. Tingkat kelemahan itu menjadi penghambat yang mengakibatkan tidak berfungsinya anggota tubuh lainnya seperti pada fungsi mental. Contoh dari kategori impairment ini adalah kebutaan, tuli, kelumpuhan, amputasi pada anggota tubuh, gangguan mental (keterbelakangan mental) atau penglihatan yang tidak normal.
2. *Disability*, yaitu ketidakmampuan dalam melakukan aktivitas pada tataran aktifitas manusia normal, sebagai akibat dari kondisi impairment tadi. Akibat dari kerusakan pada sebagian atau semua anggota tubuh tertentu, menyebabkan seseorang menjadi tidak berdaya untuk melakukan aktifitas manusia normal, seperti mandi, makan, minum, naik tangga atau ke toilet sendirian tanpa harus dibantu orang lain.
3. *Handicap*, yaitu ketidakmampuan seseorang di dalam menjalankan peran sosial-ekonominya sebagai akibat dari kerusakan fisiologis dan psikologis baik karena sebab abnormalitas fungsi (*impairment*), atau karena disabilitas (*disability*) sebagaimana di atas. Disabilitas dalam kategori ke tiga lebih dipengaruhi faktor eksternal si individu penyandang disabilitas, seperti terisolir oleh lingkungan sosialnya atau karena stigma budaya, dalam arti penyandang disabilitas adalah orang yang harus dibelaskasihani, atau bergantung bantuan orang lain yang normal.

Sebagai bagian dari umat manusia dan warga Negara Indonesia, maka penyandang disabilitas secara konstitusional mempunyai hak dan kedudukan yang sama di depan hukum

dan pemerintahan. Oleh karena itu, perhatian pemerintah dengan adanya kebijakan atau peraturan perundang-undangan tentang penyandang disabilitas merupakan sarana untuk mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi. Dalam pelaksanaan pelayanan publik masyarakat sering merasakan ketidakpuasan terhadap layanan publik yang diberikan, diantaranya masalah etika pelayanan yang sering kali dikeluhkan masyarakat. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar etika yang seharusnya.

Pemerintah menjamin pelayanan publik agar dapat diakses oleh berbagai kalangan termasuk penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 didefinisikan sebagai orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, spiritual (mental), dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama. Penyandang disabilitas dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan tidak dapat berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa penyandang disabilitas memiliki berbagai keterbatasan yang tidak dimiliki masyarakat non disabilitas. Dengan keterbatasannya, Penyandang Disabilitas ingin mengembangkan dirinya melalui kemandirian yang bermartabat, memiliki hak dan akses yang sama dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan, indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di temukan beberapa masalah terkait dengan etika pelayanan di Kantor Kecamatan Curug, diantaranya yang sering terjadi adalah masalah terkait pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Kondisi tersebut melatar belakangi penelitian ini dalam rangka mengetahui bagaimanakah pelayanan, kendala dan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kantor Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang. Selain itu, diskriminasi dan ketidakadilan dalam pelayanan juga merupakan masalah etika yang sering terjadi di Kecamatan Curug . Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang etika dan integritas bagi petugas pelayanan di kecamatan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan.

Kecamatan Curug sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di Tingkat kecamatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang setara dan inklusif kepada seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Namun, berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa Kecamatan Curug belum sepenuhnya memnuhi standar pelayanan publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Hal ini terlihat dari keterbatasan fasilitas pendukung seperti tidak tersedianya loket khusus bagi penyandang disabilitas, ketiadaan toilet yang sesuai standar aksesibilitas, jalur landai, serta fasilitas penunjang lainnya seperti kursi roda. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip pelayanan publik yang berkeadilan dengan implementasi di lapangan.

Pelayanan publik yang beretika seharusnya menjunjung tinggi prinsip keadilan, kesetaraan, dan penghormatan terhadap martabat setiap warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Namun, di Kantor Kecamatan Curug, masih ditemukan pelanggaran prinsip-prinsip etika pelayanan tersebut, salah satunya adalah tidak tersedianya loket khusus bagi penyandang disabilitas. Loket yang tersedia saat ini belum dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan fisik penyandang disabilitas, baik dari segi tinggi meja, kenyamanan ruang tunggu, maupun kecepatan layanan. Akibatnya, mereka sering kali merasa diabaikan dan tidak diprioritaskan, padahal secara etis, negara dan aparat pemerintah berkewajiban memberikan perlakuan yang adil dan bermartabat kepada seluruh warganya.

Etika Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang

Idhotun Nafiah¹, Seno Santoso², Muhammad Ibrahim Rantau³

Etika pelayanan publik juga menuntut adanya perhatian terhadap kebutuhan dasar dan kenyamanan pengguna layanan, termasuk dalam penyediaan toilet yang sesuai dengan standar aksesibilitas. Sayangnya, di Kantor Kecamatan Curug, toilet yang tersedia belum ramah bagi penyandang disabilitas. Tidak adanya ruang gerak yang cukup luas, pegangan tangan, atau jalur akses yang aman membuat penyandang disabilitas kesulitan menggunakan fasilitas tersebut secara mandiri. Ketidakterediaan toilet yang aksesibel tidak hanya menunjukkan kurangnya perhatian terhadap hak-hak kelompok disabilitas, tetapi juga merupakan bentuk pengabaian terhadap tanggung jawab moral dan etika dalam memberikan pelayanan yang manusiawi.

Jalur landai sebagai fasilitas mobilitas dasar bagi penyandang disabilitas juga belum menjadi bagian integral dari infrastruktur Kantor Kecamatan Curug. Ketiadaan ramp yang sesuai standar atau jalur akses alternatif membuat kantor tersebut belum sepenuhnya terbuka bagi semua kalangan. Dari sudut pandang etika pelayanan publik, hambatan ini mencerminkan sikap eksklusif dan diskriminatif secara tidak langsung, karena tidak semua warga dapat menikmati pelayanan dengan tingkat kenyamanan dan kemudahan yang sama. Pelayanan yang etis harus menghilangkan hambatan fisik dan sosial yang menyebabkan ketimpangan dalam mengakses hak-hak administratif.

Lebih jauh, fasilitas penunjang seperti kursi roda, petugas pendamping, dan alat bantu lainnya juga tidak tersedia secara memadai di Kantor Kecamatan Curug. Ketiadaan fasilitas tersebut menandakan kurangnya empati dan kepekaan dari pihak penyelenggara layanan terhadap kondisi dan keterbatasan yang dihadapi penyandang disabilitas. Dalam perspektif etika pelayanan publik, pemerintah tidak hanya dituntut menyediakan layanan administratif, tetapi juga menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif, adil, dan menghargai keberagaman.

Keterbatasan fasilitas tersebut tidak hanya berdampak pada kenyamanan, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap etika pelayanan yang seharusnya menjunjung tinggi nilai kesetaraan, empati dan penghormatan kepada hak-hak individu, khususnya kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian mengenai etika pelayanan publik di Kecamatan Curug guna mengevaluasi sejauh mana pemerintah daerah telah mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas dalam proses pelayanan publik yang berkeadilan sosial dan ramah disabilitas.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti adalah untuk mengetahui Etika Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang, untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja dalam Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kecamatan Curug.

Selanjutnya berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul: "Etika Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas diKecamatan Curug Kabupaten Tangerang."Pendahuluan berisi tujuan penelitian dan mengapa Anda melakukan penelitian. Bagian utama dari sebuah artikel harus dimulai dengan bagian pengantar yahng memberikan rincian lebih lanjut tentang tujuan penulisan/penelitian, motivasi, metode penelitian, dan temuan. Pendahuluan harus relative non-teknis, namum cukup jelas bagi pembaca untuk memahami kontribusi dari artikel.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenis permasalahan yang dibahas pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian dengan metode kualitatif dilakukan berdasarkan masalah yang dikaji dengan eksplanasi dengan tujuan menggali atau membangun suatu proposisi atau menjelaskan makna dibalik realita. Berdasarkan jenis penelitian tersebut maka peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, karena itu penelitian ini

terbatas pada usaha mengungkapkan suatu keadaan atau peristiwa atau keadaan subyek/obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substansi yang didasarkan pada data. Data Sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui arsip pendukung dari organisasi atau dinas terkait yang dapat disebarluaskan. Data ini tidak diperoleh langsung dari subjek penelitian, melainkan melalui perantara, seperti dokumen atau pihak terkait lainnya.

Tabel 1.2
Daftar Informan

No	Kategori Informan	Jabatan Informan	Jumlah Informan	Status Informan
1.	Pemerintah	Kasi Pelayanan	1	Key Informan
		Operator Disdukacopil	1	Key Informan
		Staff Pelayanan	1	Key Informan
2.	Masyarakat	Masyarakat Curug	6	Informan

Sumber : Diolah oleh peneliti (2025)

Teknik Pengumpulan data di lapangan dilakukan berdasarkan instrumen yang telah disusun. Namun demikian, penelitian ini juga memperkaya teknik pengumpulan data sesuai kebutuhan meningkatkan validitas data dan informasi, diantaranya dengan cara sebagai berikut, pengamatan/observasi, wawancara, dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian yaitu angket. Analisis data dilakukan sejak saat sebelum turun ke lapangan maupun saat di lapangan, reduksi data, data display, kesimpulan, verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

1) Etika Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Kantor Kecamatan Curug

Berikut adalah hasil penelitian etika pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Curug berdasarkan 5 prinsip etika pelayanan menurut Surahman (2020) yaitu kepentingan penerima pelayanan, kualitas pelayanan, keramahan dan kesopanan, kerahasiaan, tanggung jawab. Pertama kepentingan penerima pelayanan, pelayanan publik di Kecamatan Curug telah menunjukkan pelayanan di Kantor Kecamatan Curug dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat pada petugas pelayanan publik yang Kecamatan Curug telah menunjukkan komitmen yang baik dalam melayani penyandang disabilitas dengan melakukan dialog langsung, kunjungan ke rumah, dan layanan jemput bola, serta menunjukkan kesabaran dan empati dalam melayani, sehingga penyandang disabilitas merasa puas dan terbantu dalam mendapatkan pelayanan publik yang inklusif.

Tabel 1.3
Pelayanan Jemput Bola

Tanggal	Lokasi	Sasaran	Jenis Pelayanan	Penanggung Jawab
04 Maret 2025	Kelurahan Binong	Bapak Amsri (Disabilitas)	Perekaman e-KTP	Petugas Dukcapil dan Petugas Pelayanan Kecamatan Curug

Etika Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang

Idhotun Nafiah¹, Seno Santoso², Muhammad Ibrahim Rantau³

18 Jun 2025	Kelurahan Curug Kulon	Bapak Asrip (Disabilitas)	Perekaman e-KTP	Sekretaris Kecamatan Curug, Lurah Curug Kulon dan Petugas Pelayanan Kecamatan Curug
25 Juni 2025	Kelurahan Curug Kulon	Ibu Dasina (Disabilitas)	Perekaman e-KTP	Petugas Pelayanan Kecamatan Curug

Sumber : Data Kecamatan Curug Tahun 2025

Kedua kualitas pelayanan, pelayanan publik di Kecamatan Curug dikatakan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan bagi penyandang disabilitas karena keterbatasan fasilitas pendukung seperti loket khusus disabilitas, toilet khusus disabilitas, jalur landai, dan kursi roda. Meskipun prosedur administrasi dan kompetensi staf sudah baik, namun ketersediaan fasilitas fisik yang belum memadai menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi penyandang disabilitas. Pihak kecamatan telah menyadari hal ini dan sedang berupaya untuk memperbaiki fasilitas pendukung tersebut.

Sesuai dengan peraturan kementerian standar pelayanan publik untuk penyandang disabilitas mencakup beberapa aspek penting untuk memastikan bahwa hak-hak mereka terpenuhi dengan baik. Berikut beberapa standar yang perlu diperhatikan:

1. Akomodasi yang Layak: Penyandang disabilitas berhak mendapatkan akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, dan bermartabat tanpa diskriminasi. Ini termasuk penyediaan fasilitas yang mudah diakses dan dapat digunakan oleh penyandang disabilitas.
2. Pendampingan dan Penerjemahan: Penyandang disabilitas juga berhak mendapatkan pendampingan dan penerjemahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat mengakses pelayanan publik dengan efektif.
3. Penyediaan Fasilitas: Fasilitas yang disediakan harus mudah diakses dan digunakan oleh penyandang disabilitas, seperti, Kursi Roda dan Jalur Kursi Roda: Fasilitas yang memungkinkan penyandang disabilitas dengan mudah mengakses bangunan dan fasilitas publik. Guiding Blok: Fasilitas yang membantu penyandang netra navigasi di ruang publik. Loket Khusus: Loket yang dirancang khusus untuk melayani penyandang disabilitas.
4. Petugas Pendamping: Petugas yang terlatih dan siap membantu penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas diatur secara jelas. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas juga menjadi acuan penting dalam menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Sehingga jika salah satu aspek pelayanan tidak terpenuhi maka pelayanan tidak dapat berjalan dengan optimal. Pada bagian fasilitas fisik, pelayanan penyandang disabilitas di Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang masih jauh dari standar seperti, jalur landau, tidak adanya loket khusus disabilitas, dan tidak tersedia toilet khusus disabilitas sehingga kualitas layanan tidak optimal.

Ketiga keramahan dan kesopanan, pelayanan publik di Kecamatan Curug telah menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam melayani penyandang disabilitas, seperti menyambut dengan senyum, berbicara dengan bahasa yang santun, menunjukkan

kesabaran, empati, dan memberikan perhatian yang penuh terhadap kebutuhan mereka. Pelatihan etika komunikasi inklusif dan sensitivitas disabilitas yang telah diberikan kepada petugas tampaknya telah berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas. Berikut penilaian pada indikator keramahan dan kesopanan dalam pelayanan publik, khususnya yang relevan dengan evaluasi mutu layanan di berbagai konteks layanan publik, ditunjukkan dari tabel dibawah ini:

Tabel 1.4
Indikator Penilai Keramahan Dan Kesopanan

Dimensi	Sub-Indikator	Nilai
Keramahan verbal & gestur	Salam ramah, bahasa sopan dan senyum, kontak mata, nada hangat	Baik
Responsivitas komunikasi	Mendengar sepenuh hati, menjawab cepat dan jelas, <i>follow-up</i> permintaan	Baik
Penghormatan & kesetaraan	Tidak diskriminatif, menghargai tiap individu, maksimalkan aksesibilitas	Baik
Profesionalisme & tata-pakaian	Seragam rapi, nama atau identitas jelas, konsisten dalam pelayanan	Baik
Pemberian informasi transparan	Penjelasan sopan tentang prosedur, biaya, waktu, alternatif solusi	Baik

Sumber : Data Kecamatan Curug Tahun 2025

Keempat kerahasiaan, pelayanan publik di Kecamatan Curug telah menerapkan protokol keamanan data yang ketat dan transparan dalam mengelola data pribadi penyandang disabilitas, seperti penggunaan sistem terverifikasi, kontrol akses ketat, dan edukasi berkala untuk mencegah penyalahgunaan data. Penyandang disabilitas yang diwawancarai juga merasa aman dan percaya bahwa informasi pribadi mereka dirahasiakan dengan baik dan tidak akan disalahgunakan, sehingga menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap komitmen petugas dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi.

Kelima tanggung jawab, pelayanan publik di Kecamatan Curug menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang transparan dan akuntabel, seperti dokumentasi digital setiap layanan, jejak audit elektronik, dan sistem pengaduan yang efektif melalui Sp4n-Lapor!. Mereka juga menunjukkan tanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil, serta berkomitmen untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Dengan demikian, pelayanan publik di Kecamatan Curug dapat berjalan dengan lebih baik dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

2) Faktor Penghambat dalam Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kecamatan Curug

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa faktor penghambat dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Curug diantaranya adalah :

1) Kurangnya Sarana dan Prasarana Pendukung

Etika Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang

Idhotun Nafiah¹, Seno Santoso², Muhammad Ibrahim Rantau³

Kecamatan Curug belum memiliki sarana dan prasarana pendukung yang memadai untuk penyandang disabilitas, seperti:

1. Loker khusus disabilitas
Tidak adanya loket khusus disabilitas dapat membuat penyandang disabilitas harus menunggu dalam antrian yang panjang dan tidak ada prioritas khusus untuk mereka.
2. Toilet khusus disabilitas
Tidak adanya toilet khusus disabilitas dapat membuat penyandang disabilitas kesulitan dalam menggunakan fasilitas toilet yang ada.
3. Jalur landai
Tidak adanya jalur landai dapat membuat penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda atau alat bantu lainnya kesulitan dalam mengakses fasilitas yang ada di Kecamatan Curug.

2) Keterbatasan Fasilitas Fisik

Keterbatasan fasilitas fisik di Kecamatan Curug dapat menghambat aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, seperti:

1. Kesulitan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda atau alat bantu lainnya. Penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda atau alat bantu lainnya mengalami kesulitan dalam mengakses fasilitas yang ada di Kecamatan Curug, sehingga membatasi kemampuan mereka untuk menggunakan layanan publik.
2. Keterbatasan ruang gerak bagi penyandang disabilitas yang menggunakan alat bantu. Penyandang disabilitas yang menggunakan alat bantu juga mengalami keterbatasan ruang gerak, sehingga mereka tidak dapat bergerak dengan leluasa dan menggunakan fasilitas yang ada dengan efektif.

Upaya yang diperlukan oleh Kecamatan Curug antara lain yaitu:

1. Perbaikan Fasilitas Pendukung: Perlu upaya untuk memperbaiki fasilitas pendukung, seperti loket khusus disabilitas, toilet khusus disabilitas, dan jalur landai.
2. Peningkatan Aksesibilitas: Perlu upaya untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti memperbaiki jalur landai dan menyediakan ruang gerak yang memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pada Etika Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Kantor Kecamatan Curug, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepentingan Penerima Pelayanan, indikator kepentingan penerima pelayanan di Kantor Kecamatan Curug dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat pada petugas pelayanan publik yang Kecamatan Curug telah menunjukkan komitmen yang baik dalam melayani penyandang disabilitas dengan melakukan kunjungan ke rumah, dan layanan jemput bola, serta menunjukkan kesabaran dan empati dalam melayani, sehingga penyandang disabilitas merasa puas dan terbantu dalam mendapatkan pelayanan publik yang inklusif.
2. Kualitas Pelayanan, indikator kualitas pelayanan Kecamatan Curug dikatakan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan bagi penyandang disabilitas karena keterbatasan fasilitas pendukung seperti loket khusus disabilitas, toilet khusus disabilitas, jalur landai, dan kursi roda.

3. Keramahan dan Kesopanan, indikator keramahan dan kesopanan petugas pelayanan publik di Kecamatan Curug telah menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam melayani penyandang disabilitas, seperti menyambut dengan senyum, berbicara dengan bahasa yang santun, menunjukkan kesabaran, empati, dan memberikan perhatian yang penuh terhadap kebutuhan mereka.
4. Kerahasiaan, indikator kerahasiaan petugas pelayanan publik di Kecamatan Curug telah menerapkan protokol keamanan data yang ketat dan transparan dalam mengelola data pribadi penyandang disabilitas, seperti penggunaan sistem terverifikasi, kontrol akses ketat, dan edukasi berkala untuk mencegah penyalahgunaan data. Penyandang disabilitas yang diwawancarai juga merasa aman dan percaya bahwa informasi pribadi mereka dirahasiakan dengan baik dan tidak akan disalahgunakan, sehingga menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap komitmen petugas dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi.
5. Tanggung Jawab, indikator tanggung jawab petugas pelayanan publik di Kecamatan Curug menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang transparan dan akuntabel, seperti dokumentasi digital setiap layanan, jejak audit elektronik, dan sistem pengaduan yang efektif melalui Sp4n-Lapor.

Faktor penghambat dalam Etika Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Kantor Kecamatan Curug seperti kurangnya sarana dan prasarana pendukung seperti loket khusus disabilitas, toilet khusus disabilitas dan jalur landai bagi penyandang disabilitas. Selain itu adanya keterbatasan fasilitas fisik antara lain kesulitan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda atau alat bantu lainnya dan keterbatasan ruang Gerak bagi penyandang disabilitas yang menggunakan alat bantu sehingga mereka dalam hal ini penyandang disabilitas tidak dapat bergerak dengan leluasa dan menggunakan fasilitas yang ada dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amaliah, P. (2023). Etika Pemasaran Syariah.
- Halidu, S. (2022). Pendidikan Anak berkebutuhan Khusus. Penerbit P4i.
- Hardiyansyah, H. (2020). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Gava Media.
- Jamil, J. (2022). *Etika Profesi Guru*. CV. Azka Pustaka.
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik.
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sadhana, K. (2020). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sinulingga, N. A. B., Sihotang, H. T., & Kom, M. (2023). Perilaku Konsumen: Strategi Dan Teori. Iocs Publisher.
- Suhardiman, S., Rachman, M., & Jamiah, J. (2023). Birokrasi & *Public Governance*.
- Widana, I. K., & Dewi, G. A. O. C. (2020). Buku Ajar Prinsip Etika Profesi: Membangun Profesionalisme Diri. Pantera Publishing.

Etika Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang

Idhotun Nafiah¹, Seno Santoso², Muhammad Ibrahim Rantau³

Jurnal

- Abbas, F., & Sadat, A. (2020). Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokrasi. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 16-25.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2020). Etika Pelayanan Publik Di Indonesia. *Journal Of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Budiman, A. (2024). Etika Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Yang Ada Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tabalong. *Japb*, 7(2), 1816-1826.
- Danastry, A. G., & Kurniawan, T. (2021). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (Jiap)*.
- Elvariana, W., Murodi, A., & Santoso, S. (2019) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuat Kartu Kuning (Ak-I) Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tangerang.
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64-74.
- Fry, A. S. F. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5235-5243.25-232.
- Jazuli, M., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan *Importance Performance Analysis* (Ipa) Di Pt. Xyz. *Juminten*, 1(1), 67-75.
- Lenak, S. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan *Electronic Government* Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Lestari, E. A. (2023). *Kontribusi Konsep Etika Pendidik Perspektif Kh Hasyim Asy'ari Terhadap Kompetensi Kepribadian Guru* (Doctoral Dissertation, Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu).
- Lubis, B. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menerapkan Kode Etik Pelayanan Kepada Pegawai Di Layanan Publik. *Media Bina Ilmiah*, 13(12), 1921-1928.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Nst, V. F. H., Gaol, J. L., & Lubis, M. A. (2022). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 6(3), 201-213.
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 2 Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Pratama, O. T., Murodi, A., & Utami, P. (2025). Etika Pelayanan Publik Pada Angkot Si Benteng Di Kota Tangerang. *Jipags (Journal Of Indonesian Public Administration And Governance Studies)*, 9(1).
- Rhakasiwi, G. (2023). Efektivitas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 15 Tahun 2019 Terhadap Penyandang Disabilitas (Tunadaksa) Untuk Menggunakan Transportasi Umum Darat Di Kota Bandung Dalam Prespektif Hak Asasi Manusia (Doctoral Dissertation, Fakultas Hukum Universitas Pasundan).
- Rifani, J., & Febriadi, H. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Plasa Telkom Amuntai Area Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 3(1), 101-118.

- Rinaldi, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Santoso, B. (2023). Empati Sebagai Solusi Diskriminatif Terhadap Kaum Disabilitas Perspektif Tafsir Al-Misbah (Doctoral Dissertation, Institut Ptiq Jakarta).
- Setiawan, A., & Pram, I. D. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang Tahun 2022. Soetomo Magister Ilmu Administrasi, 829-840.
- Sinaga, N. A. (2020). Kode Etik Sebagai Pedoman Pelaksanaan Profesi Hukum Yang Baik. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(2).
- Surahman, E., Satrio, A., & Sofyan, H. (2020). Kajian teori dalam penelitian. *Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 3 (1), 49-58.
- Sutriani, S. (2024). Analisis Kepemimpinan Transformasional Institut Parahikma ‘Aisyiyah Sulawesi Selatan (Doctoral Dissertation, Politeknik Stia Lan Makassar).
- Trifira, S., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal of Social and Policy Issues*, 108-112.
- Vikri, R. (2024). Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Mental (Psikotik) Berbasis Layanan Inklusi Sosial Dalam Pemulihan Fungsi Sosial (Studi Pada Upt Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau) (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Wibowo, A. S., Wigena, I. B. W., Sulistyosari, Y., & Sultan, H. (2024). Buku Ajar Dasar Dan Konsep Pendidikan Moral. Penerbit Tahta Media.

Dokumen

Q.S. An-Nahl Ayat 90

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang (UU) Nomor 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman

Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Tangerang No. 33 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.