

## ASPEK TRANSPARANSI DALAM KUALITAS PELAYANAN PADA PENYEDIAAN AKSESIBILITAS TROTOAR JALAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS TUNANETRA DI KOTA BANDUNG

**Nia Karniawati dan Widiyana Apriati**

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNIKOM

Jl. Dipati Ukur No. 112-116, Bandung, 40132

Email: nkarniawati@yahoo.co.id

### **Abstract**

*The provision of accessibility of the street pavement in Bandung City for the blind person are still not in accordance with needs and conditions. According to Sinambela (2008), there are six indicator of public service quality, namely: transparency, accountability, condition, participation, sameness of right and the equal of right and abigation. And focus in this research just on transparency. The method used is a qualitative research method with descriptive analysis. The results showed that in the tranparancy on quality service to providing acces pavement for the blind person in Bandung City in term of the openness in communication that Bandung City Government done. And in term of the openness in sosialisasi program for the blind person.*

**Keyword:** *Services Quality, the Blind Person, transparency, openness.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Kota Bandung dalam memenuhi kewajibannya sebagai Pemerintah Daerah dalam pelaksana melayani dan memberikan perlindungan bagi warganya. Salah satunya dalam menyediakan fasilitas publik baik bagi warga yang normal maupun penyandang disabilitas. Hal ini sebagaimana yang tercantum dalam Perda Kota Bandung Nomor 26 tahun 2009 Tentang Kesetaraan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat. Dalam pasal 29 dijelaskan bahwa kesamaan dan kesempatan setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan/atau masyarakat wajib menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Selanjutnya dalam pasal 30 dijelaskan tentang : Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang bagi penyandang disabilitas agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat. dan memiliki hak-hak dan fasilitas yang sama seeperti masyarakat normal pada umumnya, penyediaan aksesibilitas dapat berbentuk Fisik, dan Non fisik.

Pemerintah Kota Bandung, melalui Dinas Bina Marga dan Perairan Kota Bandung telah menyediakan akses ruang publik yang terdiri dari transportasi umum, trotoar jalan, halte, penyebrangan jalan, lajur sepeda, taman kota, tempat ibadah. Trotoar jalan merupakan salah satu akses publik yang akan dibahas dalam penelitian ini. Trotoar jalan berupa jalur

yang diperkeras untuk melakukan perjalanannya dengan aman dan nyaman, yang berada di bahu jalan yang memiliki fungsi penting bagi aktifitas sehari-hari bagi para pejalan kaki. Bagi para penyandang disabilitas, terutama penyandang disabilitas tunanetra, aksesibilitas di trotoar jalan ini memiliki dua fungsi. Pertama sebagai lajur pemandu dan kedua lajur peringatan.

Dalam penelitian ini akan dibahas tentang pelayanan yang telah dilakukan Pemerintah Kota Bandung dalam menyediakan trotoar jalan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku yang memenuhi hak-hak warga Kota Bandung baik yang normal maupun penyandang disabilitas. Penelitian ini dilakukan pada trotoar di jalan utama Kota Bandung, yaitu Jl.Cihampelas, Jl.R.E.Martadinata, Jl.Braga, Jl.Ir.H.Juanda, Jl.Dipati Ukur. Wilayah tersebut merupakan wilayah perkantoran, pendidikan dan juga pusat pariwisata.

Fokus penelitian ini dalam aspek transparansi dalam kualitas pelayanan yang telah dilakukan Pemerintah Kota Bandung dalam penyediaan akses trotoar jalan bagi penyandang disabilitas tuna netra. Penyandang disabilitas tunanetra merupakan mereka yang tidak memiliki penglihatan sama sekali atau (buta total) hingga mereka yang masih memiliki sisa penglihatan tetapi tidak cukup baik untuk membaca tulisan biasa meskipun sudah dibantu dengan kaca mata. Kesulitan-kesulitan yang dihadapi para penyandang disabilitas tunanetra saat menggunakan akses trotar jalan dapat

disebabkan oleh beberapa hal yang tidak sesuai dengan kondisi dan kebutuhan. Diantaranya desain arsitektural yang ada, tidak adanya petunjuk arah atau ciri-ciri yang dapat didengar atau dilihat dengan penglihatan terbatas. Petunjuk tersebut berupa nomor lantai pada gedung - gedung bertingkat, rintangan - rintangan kecil seperti jendela yang membuka ke luar, atau papan reklame yang dipasang di tempat pejalan kaki, cahaya yang menyilaukan atau terlalu redup.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Aksesibilitas.**

Aksesibilitas menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang disabilitas, Pasal 1 ayat 4 : adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Hal tersebut diperjelas dalam Pasal 10:2 yang berbunyi : Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang disabilitas dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat. Sejalan dengan itu, yang dimaksud dengan aksesibilitas fisik adalah lingkungan fisik yang oleh penyandang disabilitas dapat dihampiri, dimasuki atau dilewati, dan penyandang disabilitas itu dapat menggunakan wilayah dan fasilitas yang terdapat didalamnya tanpa bantuan. Dalam pengertian yang lebih luas, aksesibilitas fisik mencakup akses terhadap berbagai bangunan,

alat transportasi dan komunikasi, serta berbagai fasilitas di luar ruangan termasuk sarana rekreasi.

Selanjutnya dalam Perda Kota Bandung Nomor 26/2009 tentang kesetaraan dan pemberdayaan penyandang cacat dalam Bab IV kesamaan dan kesempatan bagian kedua pasal 29 dijelaskan Setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan/atau masyarakat wajib menyediakan aksesibilitas bagi kaum disabilitas. Kemudian dalam pasal 30 dijelaskan tentang Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang disabilitas agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat, dan memiliki hak-hak dan fasilitas yang sama seperti masyarakat normal pada umumnya.

### **Disabilitas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Sedangkan disabilitas merupakan kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris *disability* (jamak: *disabilities*) yang berarti cacat atau ketidakmampuan. Pengertian disabilitas Menurut Undang-Undang No 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat. disabilitas atau Difabel adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya,

yang terdiri dari (a) penyandang cacat fisik, (b) penyandang cacat mental, dan (c) penyandang cacat fisik dan mental.

Berdasarkan hal tersebut di atas penyandang disabilitas merupakan setiap orang yang mempunyai kelainan fisik atau mental yang dapat mengganggu dalam melakukan fungsi jasmani dan rohaninya, dan difabel juga bukan hanya merupakan orang-orang penyandang cacat sejak lahir melainkan juga korban korban bencana alam atau perang yang mendapatkan kecacatan ditengah tengah hidupnya maupun para penderita penyakit yang mengalami gangguan melakukan aktivitas secara selayaknya baik gangguan fisik maupun mental.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2004) kualitas pelayanan merupakan kerjasama dari tiap unsur organisasi yang ada baik itu dari atasan maupun bawahan yang bekerja keras untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dalam prosesnya digunakan beberapa perencanaan dan perhitungan untuk terus dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan terus-menerus tanpa henti agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* (2008) mendefinisikan kualitas adalah: Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of*

*costumers*). Selanjutnya Sinambela memberikan indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

**Pertama**, *Transparansi* adalah bentuk pelayanan yang bersifat terbuka, yang dimana secara keseluruhan mudah dan dapat diakses oleh semua pihak. **Kedua**, *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan aturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggaraan publik yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khususnya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri. Pertanggung jawaban itu dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dan kepada atasannya sebagai orang yang menyuruh.

**Ketiga**, *kondisional* adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh dengan prinsip efektivitas dan efisiensi. Pelayanan yang diberikan harus ekonomis (terjangkau oleh masyarakat), dalam artian pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar. Hal ini dilakukan karena tujuan dari pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. **Keempat**, *Partisipatif* adalah peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyedia layanan mesti mendorong agar masyarakat juga dapat ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut baik secara langsung, maupun secara tidak langsung.

Dikarenakan ada ruang bagi masyarakat untuk ikut bagian dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, maka penyedia layanan harus menyediakan wadah atau peran apa yang dapat menampung atau diperankan oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat ikut ambil bagian dan mejadi jelas peranannya di pelayanan tersebut. **Kelima**, Kesamaan Hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, seperti suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain- lain yang ditunjukkan dari ketegasan dan keteguhan pemberi layanan. Penyedia layanan tidak boleh berlaku diskriminatif kepada para penerima layanan. Kesamaan hak tersebut dapat dilihat dari sikap perilaku pemberi layanan yang teguh pada prinsip-prinsip dan aturan pelayanan dan juga ditunjukkan dengan perilaku tegas kepada penerima layanan tersebut tanpa ada perbedaan perlakuan antara penerima layanan satu dengan yang lainnya. **Keenam**, Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan dan kejujuran antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang baik juga pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat

melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat

Aspek transparansi dalam Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan keterbukaan prosedural yang oleh semua pihak perlu dimiliki dan dipunyai agar dapat dimengerti masyarakat. Transparansi, memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan. Menurut Herdiansayah (2011) makna keterbukaan meliputi Keterbukaan prosedural/ tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/ tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Pelayanan akan menjadi transparan apabila pelayanan tersebut diinformasikan kepada para pelanggan/konsumen. Dengan demikian, apabila penyedia ingin pelayanannya menjadi transparansi, maka pelayanan tersebut harus diinformasikan atau di beritahukan kepada para pelanggan/konsumen, baik itu dari segi waktu, biaya dan prosedur pelayanan.

Bentuk dari penginformasian pelayanan tersebut adalah pemberitahuan pelayanan melalui media informasi, seperti media televisi, koran, website dan media informasi lainnya. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa aspek transparansi ini ditinjau dari keterbukaan dalam komunikasi dan keterbukaan dalam

sosialisasi dari pemberi pelayanan kepada yang menerima layanan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan dan tehnik penentuan informan menggunakan teknik *purposive*.

## **HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

### **Objek Penelitian**

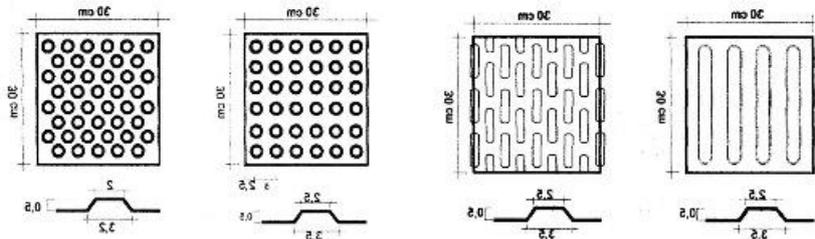
Menurut data dari Dinas Sosial Kota Bandung, Penyandang disabilitas di Kota Bandung pada tahun 2015, sebanyak 2.305 itu dari keseluruhan penyandang disabilitas, sedangkan penyandang disabilitas tunanetra di Kota Bandung lebih banyak jumlahnya sekitar 300 orang dibanding penyandang disabilitas lainnya, penyandang disabilitas tunanetra banyak melakukan kegiatannya diluar seperti bersekolah, kuliah, bekerja dan melakukan aktifitas lainnya.

Akseibilitas ruang publik berupa trotoar jalan telah di sediakan oleh Pemerintah Kota Bandung. Di trotoar jalan tersebut ada yang memiliki lajur pemandu dan lajur peringatan bagi penyandang disabilitas tunanetra dan ada juga yang belum. Trotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan yang memiliki fungsi berbeda lajur yang ubin bergaris sebagai pengarah jalan sedangkan ubin blok kubah sebagai peringatan bila ada belokan, menanjak, dan turun. Hal tersebut sebagaimana yang

tercantum dalam Perda Kota Bandung Nomor 26 Tahun 2009 menjelaskan dalam pasal 30 tentang penyediaan aksesibilitas diruang publik

khususnya ditoroar jalan. Bentuk trotoar lajur pemandu dan lajur peringatan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar Lajur pemandu dan Lajur peringatan



Berikut contoh lajur yang ada di Trotoar Kota Bandung:

Gambar Lajur Trotoar di Kota Bandung



Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Aksesibilitas yang terdapat ditrotoar jalan ini adalah lajur pemandu dan lajur peringatan bagi para penyandang disabilitas tunaetra yang dimana fungsi dan kegunaanya lajur pemandu dan lajur peringatan ini memiliki kegunaan yang sangat penting karena sebagai arah pembantu penyandang disabilitas tunanetra dalam melewati jalanan, lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada di trotoar jalan mempermudah para penyandang disabilitas tunanetra dalam melakukan kegiatannya.

Penelitian ini lebih membahas dalam penyediaan aksesibilitas ditrotoar jalan kota di

Kota Bandung dengan tersediannya lajur pemandu dan lajur peringatan yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Trotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur peringatan ini sangat penting karena mempermudah penyandang disabilitas tunanetra dalam menjalankan kegiatannya seperti bekerja, sekolah dan lain-lainnya. Lajur pemandu ini memiliki arti dan fungsi, yakni lurus menandakan bahwa jalanan tersebut datar dan mudah dilalui sedangkan lajur peringatan bulat menandakan jalanan tidak rata atau tidak datar serta ada belokan, menanjak dan menurun

dan hambatan-hambatan lainnya. Lajur pemandu ini memiliki warna yang sangat mencolok yaitu warna kuning

Jalanan di Kota Bandung yang diambil sebagai objek penelitian adalah jalanan utama kota yang fungsinya jalan umum dalam sistem jaringan jalan sekunder yang menghubungkan antar pusat pelayanan dalam kota, menghubungkan pusat pelayanan dengan persil, menghubungkan antar persil, serta menghubungkan antar pusat permukiman yang berada didalam kota yang dimana menghubungkan jalan perkantoran dan pusat pariwisata. Yaitu jalan Jl.R.E.Martadinata, Jl.Braga, Jl.Ir.H Juanda, Jl.Dipati Ukur,

Jl.Cihampelas. Di jalan tersebut telah tersedia trotoar jalan dengan kualitas dan standar yang sudah baik. Namun ketersediaan jalur pemandu/jalur peringatan di trotoar sebagai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tunanetra belum maksimal. Ada trotoar yang dilengkapi dengan jalur pemandu atau jalur peringatan dan ada juga yang tidak.

Jalan RE Martadinata merupakan jalan yang berada di pusat kota dan sebagai pusat pariwisata belanja di Kota Bandung. Trotoar di jalan RE Martadinata telah memiliki jalur pemandu/jalur peringatan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Berikut ini gambar kondisi trotoar di jalan RE Martadinata:

Gambar Kondisi Trotoar Jalan RE Martadinata





Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Jalan Braga berada di pusat kota dan merupakan salah satu tempat wisata sejarah yang ada di Kota Bandung. Keberadaannya yang telah ada sejak jaman pemerintahan Hindia Belanda merupakan daya Tarik tersendiri sehingga jalan ini banyak di kunjungi

oleh wisatawan. Trotoar di jalan Braga telah tetata dengan rapih an dilengkapi dengan fasilitas publik, termasuk fasilitas untuk penyandang disabilitas tunanetra, yaitu adanya jalur pemandu. Berikut ini gambar konsidi trotoar di jalan Braga:

Gambar Kondisi Trotoar Jalan Braga



Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Jalan Ir.H.Djuanda dikenal juga sebagai Jalan Dago merupakan icon nya Kota Bandung. Berada di pusat kota sebelah Utara dimana terdapat Pusat Perbelanjaan, perkantoran, Bank dan rumah sakit swasta

terkemuka. sebagai jalan yang merupakan icon-nya Kota Bandung, trotoar Jalan Ir. H.Djuanda telah dilengkapi fasilitas publik, termasuk lajur peringatan. Hal ini dapat terlihat dalam gambar berikut ini :

Gambar Kondisi Trotoar Jalan Ir. H.Djuanda



Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Saat ini sebagian Trotoar Jalan Ir. H. Djuanda saat ini sedang dilakukan pelebaran gorong-gorong dan perbaikan trotoar. Dalam proses perbaikan tersebut

telah dilengkapi dengan lajur pemandu, sebagaimana dapat dilihat dalam gambar berikut ini :

Gambar Kondisi Trotoar Jalan Ir.H.Djuanda



Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Jalan Dipati Ukur merupakan Pusat Pendidikan, dimana di jalan ini terdapat satu Perguruan Tinggi Negeri dan beberapa Perguruan Tinggi Swasta.

Namun kondisi trotoar jalan Dipati Ukur dapat dikatakan memprihatinkan. Dimana trotoarnya tidak dilengkapi oleh

fasilitas publik termasuk lajur peringatan. Bahkan ada sebagian trotoar yang dipergunakan sebagai tempat usaha. Hal ini dapat dilihat dalam gambar berikut ini:

Gambar Kondisi Trotoar Jalan Dipati Ukur



Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Meskipun demikian, saat ini trotoar jalan Dipati Ukur masih dalam perbaikan. Jalan Cihampelas merupakan pusat wisata belanja di Kota Bandung. Terdapat banyak factory outlet yang menjual pakaian dan cendera mata, sehingga jalan Cihampelas banyak di kunjungi oleh wisatawan. Kondisi trotoar Jalan Cihampelas sangat memprihatinkan. Trotoar jalan Cihampelas

telah memiliki fasilitas publik dan dilengkapi dengan jalur pemandu namun fungsinya tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal tersebut dikarenakan adanya trotoar yang dipergunakan sebagai tempat usaha. Sehingga menutupi lajur pemandu. Kondisi ini dapat dilihat dalam gambar berikut ini :

Gambar Kondisi Trotoar Cihampelas



Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Namun demikian, saat ini jalan Cihampelas sedang dilakukan perbaikan gorong-gorong dan trotoar dan juga pembangunan skywalk.

## **PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat serta tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung kepada masyarakat penyandang disabilitas tunanetra dengan memberikan Kualitas Pelayanan yang baik dengan menyediakan aksesibilitas trotoar jalan dan mendengarkan aspirasi mereka. Sehingga penyandang disabilitas tunanetra merasa terpenuhi dan terlindungi haknya.

Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas yang dimaksud adalah memberikan pelayanan dan perlindungan serta hak yang sama terhadap penyandang disabilitas dalam menyediakan sarana dan prasarana umum yang tertera dalam Peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandung Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Kesetaraan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat yang khususnya dalam Bab IV pasal 29 dan pasal 30 ayat 2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam

Penyediaan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas.

Aspek transparansi dalam kualitas pelayanan pada penyediaan akses trotoar jalan bagi penyandang disabilitas tunanetra di Kota Bandung ini merupakan pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi merupakan prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara Pemerintah Kota Bandung dan masyarakat melalui pelayanan menyediakan aksesibilitas trotoar jalan bagi penyandang disabilitas tunanetra untuk memenuhi kebutuhannya diruang publik dan menjamin kemudahan serta memperoleh hak yang sama seperti masyarakat pada umumnya

Transparasi dalam menyediakan aksesibilitas diruang publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung dinilai peneliti sudah cukup baik mengenai keterbukaan penyediaan aksesibilitas dan keterbukaan informasi. Transparasi yang dimaksud peneliti dalam penyediaan aksesibilitas yaitu keterbukaan Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam menjalin komunikasi serta mengsosialisasikan program-program Pemerintah Kota Bandung dalam menyediakan aksesibilitas diruang publik.

Khususnya ditrotoar jalan bagi penyandang disabilitas tunanetra.

Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung melaksanakan tugas yang diberikan oleh Walikota sesuai bidang tugasnya selain melaksanakan tugas teknik operasional kebinamargaan dan sumber daya air yang meliputi perencanaan, pengendalian operasional, pembangunan dan pemeliharaan kebinamargaan dan sumber daya air. Dinas Bina Marga dan Pengairan pun melaksanakan kewenangannya adalah Bidang Pekerjaan Umum yang meliputi jalan umum berikut bangunan pelengkap; jembatan, saluran *drainase* jalan dan trotoar, Infrastruktur sungai termasuk bangunan pelengkap; bendung, bangunan pembagi, *pump house*, situ, kolam retensi dan jalan inspeksi, dan penerangan jalan umum.

### **Keterbukaan dalam Menjalinkan**

#### **Komunikasi**

Aksesibilitas lajur pemandu yang ada ditrotoar jalan, dijalanan kota di Kota Bandung merupakan program pemerintah Daerah Kota Bandung dalam mewujudkan kesetaraan dan persamaan hak dalam menikmati ruang publik bagi para penyandang disabilitas tunanetra Kota Bandung, yang hak-haknya tidak diskriminasi dan adil.

Mengenai keterbukaan komunikasi tentang penyediaan aksesibilitas yang di

lakukan oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam program pemerintah sudah terlihat baik dan dapat dipahami dan dimengerti oleh para penyandang disabilitas tunanetra yang ada di Kota Bandung dan itu sudah tersampaikan, sesuai aspirasi mereka tetapi ada juga yang masih belum menerima dan memahami tentang penyampaian informasinya mengenai aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan.

Keberadaan aksesibilitas trotoar jalan ini ternyata belum diketahui penyandang disabilitas tunanetra sehingga mereka belum yang belum merasakan lajur pemandu dan lajur peringatan ini. Pemerintah Daerah Kota Bandung dan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung sebagai pelaksana program harus lebih proaktif lagi dalam menginformasikan program terbarunya tentang penyediaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada disemua trotoar jalan di Kota Bandung bagi para penyandang disabilitas tunanetra.

Menurut aparat Dinas Bina Marga dan Pengairan dikantor Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung meminta kejelasan mengenai penyandang disabilitas yang belum mendapatkan informasi dan belum merasakan aksesibilitas ditrotoar jalan, penyampaian dan keterbukaan informasi sudah menjalin

komunikasi yang baik sudah dilakukan sesuai dengan peraturan dan selalu mengajak langsung para penyandang disabilitas tentang bagaimana Pemerintah Daerah Kota Bandung menyediakan aksesibilitas di hampir semua diruang publik. Namun demikian aparat mengakui belum meratanya aksesibilitas trotoar jalan ini karena berbenturan juga dengan aturan-aturan yang ada

Mengenai sikap keterbukaan, Dinas Bina Marga dan Pengairan sudah menjalin komunikasi sebaik mungkin dengan cara melalui media sosial serta pertemuan dengan perwakilan penyandang disabilitas.

Berdasarkan hal tersebut diatas, aparat Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam menjalin komunikasi dengan melibatkan para penyandang disabilitas dalam penyediaan aksesibilitas cukup memahami keinginan para penyandang disabilitas. Namun menurut para penyandang disabilitas tunanetra, tidak semua para penyandang disabilitas tunanetra terlibat dalam penyediaan program aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan. Sehingga mereka merasa belum seimbang dan terlindungi haknya.

Hal ini mengindikasikan terdapat perbedaan persepsi antara aparat Dinas Bina Marga dan Pengairan selaku

pelaksana program dan para penyandang disabilitas tunanetra yang menurut mereka haknya belum terlindungi dan terpenuhi, karena menurut penyandang disabilitas tunanetra dalam pembuatan program-program tentang aksesibilitas mereka tidak dilibatkan langsung. Sehingga dapat dikatakan bahwa proses keterbukaan dalam menjalin komunikasi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dengan penyandang disabilitas tunanetra dalam penyediaan aksesibilitas trotoar jalan belum terjalin komunikasi dengan baik dan terbuka.

### **Keterbukaan dalam Melakukan Sosialisasi**

Keterbukaan sosialisasi ini merupakan keterbukaan dalam penyampaian program Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam penyediaan aksesibilitas yang ada di ruang publik bagi penyandang disabilitas kepada masyarakat, khususnya penyandang disabilitas tunanetra.

Pemerintah Daerah Kota Bandung harus mensosialisasikan program-programnya, dengan menjelaskan memaparkan serta memberikan pengarahan dengan cara menjelaskan secara terinci. Fungsi dan tujuannya dari program tersebut. Sosialisasi tentang pelayanan penyediaan aksesibilitas trotoar jalan dengan lajur pemandu dan lajur

peringatan ini dilakukan kepada seluruh masyarakat pada umumnya tidak hanya kepada para penyandang disabilitas saja. Hal ini diperlukan agar masyarakat umum tidak menyalah artikan fungsi dan kegunaan aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada di trotoar jalan di Kota Bandung.

Menurut aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, sosialisasi program ini belum dilakukan secara optimal, sehingga banyak trotoar yang dipergunakan tidak sesuai dengan

fungsinya. Termasuk tentang aksesibilitas lajur pemandu dan lajur peringatan ditrotoar jalan bagi penyandang disabilitas tunanetra ini. Hal ini terlihat dari adanya trotoar yang di gunakan untuk berdagang atau menutup lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada di trotoar sehingga jalur ini tidak dapat di gunakan. Ini dapat dilihat pada trotoar di Jalan Cihampelas berikut ini :

Gambar Kondisi Trotoar Jalan Cihampelas



Sumber : Hasil Penelitian, 2016

Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat Bandung kurang peduli terhadap fasilitas publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung. Adanya fasilitas publik di Kota Bandung yang tidak dipergunakan sesuai fungsinya. Ini menjadi perhatian khusus bagi Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam

bertindak tegas serta harus memberikan sosialisasi yang baik tentang fasilitas publik khususnya aksesibilitas ditrotoar jalan yang tersedia di ruang publik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara membuat *video education*, spanduk, plang tentang kegunaan fasilitas yang ada. Selain itu informasi keberadaan jalur tersebut

belum sepenuhnya diketahui oleh para penyandang disabilitas tunanetra sehingga mereka belum memanfaatkan fasilitas tersebut.

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat dikatakan bahwa keterbukaan dalam melaksanakan sosialisasi pengenalan program pengadaan aksesibilitas trotoar bagi penyandang disabilitas tunanetra belum berjalan secara optimal. Sosialisasi mengenai fungsi lajur pemandu dan lajur peringatan yang ada ditrotoar jalan belum dilaksanakan secara intensif, hal ini terlihat dari belum pahamnya masyarakat umum tentang fungsi jalur tersebut. Sehingga keberadaan jalur tersebut belum dapat dimanfaatkan secara maksimal. Untuk itu diperlukan kerjasama antara aparaturnya dan semua lapisan masyarakat, baik masyarakat umum maupun masyarakat penyandang disabilitas tunanetra agar dapat memanfaatkan jalur tersebut sesuai dengan fungsinya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Transparansi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung Beserta aparaturnya terkait yaitu Dinas Bina Marga dan Pengairan dalam hal keterbukaan menjalin komunikasi dengan para penyandang disabilitas sudah terlihat baik terbuka dan memberikan ruang bagi mereka untuk menyampaikan ide-idenya

dalam program aksesibilitas, sedangkan dalam mensosialisasikannya menurut peneliti masih kurang terbuka dalam memperkenalkan program Pemerintah Kota Bandung yang akan dilaksanakan kepada masyarakat Bandung dalam hal apa kegunaan serta fungsi aksesibilitas lajur pemandu tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan penarikan kesimpulan yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan saran bahwa Pemerintah Daerah Kota Bandung sebagai pembuat Peraturan serta Dinas Bina Marga dan Pengairan sebagai pelaksana peraturan harus lebih optimal lagi dalam mensosialisasikan lagi program – program tentang aksesibel kepada masyarakat pada umumnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2006, Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa, Bandung : CV.Alfabeta.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : BayumediaPublishing.
- Berry dan Pasaruman. 2003. Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan* “ vol.21 24-30 (Januari 2003).
- Fitzsimmons, James and Mona J. Fitzsimmons. 2004. *Service Management Gerson, R.F.2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan,*

- Panduan Menciptakan Pelayanan yang Bermutu, alih bahasa Hesti Wirdaningsih.* Jakarta :PPM
- Gasperz, Vincent.1997. *Manajemen kualitas penerapan konsep kualitas dalam manajemen bisnis total.* Gramedia pustaka. Huriyati,
- Mahsun,Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik,* PenerbitBPFE,Yogyakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.* Bandung: Alumni.
- Operations, Strategy and Information Technology.* New York : Mc Graw Hill.
- Labolo. Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori,Konsep, dan Pembangunannya.* Jakarta : Rajawali Press
- Ratih. 2005. *Service Marketing.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suyanto, bagong. 2005. *Metode Pnelitian Social : Berbagai Alternatif Pendekatan.*Jakarta : Prenada Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan,dan Implementasi.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*Bandung:Alfabeta.
- Sever, Hak etc. 2000. *Service Management and Operations, Second Editions.*Prentice Hall International, Inc.
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Jakarta : Golden Teravon Press.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *PRINSIP – PRINSIP TOTAL QUALITY SERVICE.*Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor : 26 Tahun 2009 Tentang Kesetaraan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat.
- Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Detik, 2015. Melalui <http://news.detik.com/jawabarat/2766187/tunanetra-di-bandung-desak-ridwan-kamil-jalankan-perda-disabilitas>
- Rustanto,B.2013. Melalui <http://bambang-rustanto.blogspot.co.id/2013/08/kons-ep-disabilitas.html>