

Analisis Hambatan Dalam Penyediaan Layanan Khusus Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Provinsi DKI Jakarta = Analysis of Barriers in Providing Special Services for Disability in Mal Pelayanan Public (MPP) of DKI Jakarta Province

Dotie Ardiani Subic, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920532613&lokasi=lokal>

Abstrak

Penyediaan layanan khusus penyandang disabilitas dewasa ini merupakan sebuah tren khususnya dalam bidang pelayanan publik. Penelitian ini hambatan yang ada dalam penyediaan layanan khusus penyandang disabilitas berdasarkan perspektif petugas baik front line officer maupun top line management level. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivist. Data primer diperoleh melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan, wawancara, dan hasil observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyediaan layanan khusus penyandang disabilitas di MPP Provinsi DKI Jakarta terdapat beberapa hambatan yang terjadi khususnya bagi pemohon dan petugas, yaitu adanya hambatan arsitektural, hambatan komunikasi & informasi, hambatan terprogram, serta teknologi. Tidak hanya itu terdapat beberapa hambatan juga yang mendukung terjadinya 4 hambatan yang telah disebutkan yaitu hambatan sosialisasi, hambatan waktu, dan hambatan kebijakan. Maka peningkatan dan penyempurnaan layanan sangatlah diperlukan guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan wajar bagi disabilitas.

.....The provision of special services for people with disabilities is a special trend in the field of public services. Research on existing constraints in the provision of special services for persons with disabilities is based on the perspectives of officers both at the front line and at the top management level. This study uses a post-positivist approach. Primary data is obtained through questionnaires, while secondary data is obtained from library studies, interviews, and observations. The results of this study indicate that the provision of special disability services in the MPP of DKI Jakarta Province is related to several problems relating to applicants and officers, namely the existence of architectural barriers, communication & information, programmed obstacles, and technology. Not only related to a number of obstacles that also support the changes that have been made regarding socialization, time constraints, and policy barriers. hence the improvement and improvement of services is needed to provide better and more reasonable services for disability.