Kualitas Pelayanan *Braille E-Ticket and Extraordinary Access for Visual Disabilities (Brexit)* Untuk Rehabilitasi Sosial Bina Netra Oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang

Muhammad Reyhan Mumtaz Chaq
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,
muhammadreyhan.18092@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik berkualitas dan bermutu serta pelayanan publik prima tidak terlepas dari adanya kesadaran pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara penyampaian yang tepat agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. *Braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit)* merupakan inovasi pelayanan publik bagi masyarakat disabilitas tunanetra di UPT Puskesmas Janti Kota Malang dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang memadai melalui penyediaan fasilitas *handrail*, *guiding block*, *guiding carpet*, papan nama dengan huruf *braille*, komputer dengan huruf *braille*, dan *e-ticket* obat *braille***.** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan *brexit* berdasarkan teori Kotler dan Keller (2016) yang mencakup lima dimensi berikut; dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit)* dalam dimensi *tangibles* kelengkapan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan brexit sudah cukup lengkap. Namun, fasilitas-fasilitas tersebut kedepannya dapat ditambah lagi. Dalam dimensi *reliability* seluruh pegawai Puskesmas Janti sudah cukup handal dalam melayani pasien disabilitas tunanetra yang menggunakan pelayanan *brexit*. Dalam dimensi *responsiveness* seluruh pegawai Puskesmas Janti dalam menangani pasien disabilitas tunanetra sudah cukup baik dan respon yang mereka berikan cukup cepat dan tepat. Dalam dimensi *assurance* seluruh pegawai Puskesmas Janti terhadap pasien disabilitas tunanetra telah memberikan rasa percaya penuh dari pasien disabilitas tunanetra. Dalam dimensi *empathy* seluruh pegawai Puskesmas Janti memiliki sifat empati dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, khususnya pelayanan brexit.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik, *Brexit*, Rehabilitasi sosial bina netra

Abstract

Quality and quality public services and excellent public services cannot be separated from the awareness of the government and the community to improve the quality of public services. Service quality is an effort to meet customer needs by delivering the right way so that customer needs can be met. Braille e-tickets and extraordinary access for visual disabilities (brexit) are public service innovations for people with visual impairments at UPT Puskesmas Janti, Malang City with the aim of providing convenience for the community in accessing adequate health services through the provision of handrail, guiding blocks, guiding carpet, signboards in braille, computers in braille, and e-tickets medicine braille. This study uses qualitative research methods with data obtained from observations and interviews. This study analyzes the quality of Brexit based on the theory of Kotler and Keller (2016) which includes the following five dimensions; dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the quality of braille e-ticket services and extraordinary access for visual disabilities (Brexit) dimension tangibles the completeness of the facilities supporting the Brexit service is quite complete. However, these facilities can be added in the future. In the dimension of reliability all Janti Health Center employees are reliable enough to serve blind patients with disabilities who use brexit. In the dimension of responsiveness all Janti Health Center employees in handling blind patients with disabilities are quite good and the response they provide is quite fast and precise. dimension assurance all employees of the Janti Health Center towards blind patients with disabilities have given full trust to blind patients with disabilities. dimension empathy all employees of the Janti Health Center have empathy in serving blind patients with disabilities, especially brexit services.

Keyword: *Public service quality, Brexit, Blind social rehabilitation*

PENDAHULUAN

Administrasi publik merupakan penggerak pemerintahan di suatu negara. Administrasi publik memiliki peran yang penting. Clevelend (Keban, 2004) berpendapat administrasi publik merupakan sarana yang menyediakan pelayanan publik sehingga manfaat dapat dirasakan oleh masyarakat. Sedangkan Chandler dan Plano (Revida et al., 2020) berpendapat administrasi publik adalah sumber daya dan anggota publik yang mengorganisir serta mengoordinasi guna melakukan formulasi, implementasi dan pengelola keputusan pada kebijakan publik.

Dalam memberikan suatu pelayanan pada masyarakat dilakukan oleh personel publik. Adapun pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan mengacu kepada peraturan pemerintah dan berdasar pada standar operasional prosedur yang ada. Mahmudi (Sellang dan Useng, 2013) nenjelaskan yang dimaksud pelayanan publik meruapakan suatu pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik yang berdasar dari perundang-undangan.

Pendapat lainnya menurut Sinambela (DPMPTKP, 2019) pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan penyelenggara pemerintah bertujuan melakukan pemenuhan kebutuhan di masyarakat. Dalam Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Berdasarkan paparan teori diatas pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang memberikan pelayanan pada masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi.

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu menjadi pusat perhatian bagi organisasi publik. Adanya keterbukaan informasi dapat mendorong masyarakat terkait kesadaran tentang hak serta kewajibannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik bergantung pada organisasi pemerintahan (Mirnasari, 2013).

Pelayanan publik berkualitas dan bermutu serta pelayanan publik prima tidak terlepas dari adanya kesadaran pemerintah dan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat terjadi dari kesadaran pegawai dalam melakukan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan upaya dari perusahaan atau instansi yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara penyampaian yang tepat agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Dewi, 2016). Maksudnya menyampaikan suatu pelayanan guna menyeimbangkan antara keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Handariana (Munawaroh, 2003) berpendapat kualitas pelayanan publik adalah konsep terkait penanaman pada kualitas pelayanan di tiap tahapan penyelenggara pelayanan dan melibatkan seluruh pegawai di organisasi (Aryska, 2017). Berdasarkan paparan teori diatas menunjukan kualitas pelayanan publik merupakan upaya perusahaan atau instansi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menanamkan konsep kualitas pelayanan pada setiap pegawainya sehingga penyampaian dapat tepat.

Seluruh masyarakat wajib mendapatkan haknya dalam pelayanan kesehatan tanpa terkecuali. Dalam bermasyarakat terdapat kelompok disabilitas yang tidak mendapatkan pelayanan prima atas keterbatasannya, khususnya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Terutama kelompok penyandang disabilitas tunanetra, dimana mereka memiliki keterbatasan indera penglihatan dan hanya dapat mengandalkan indera peraba.

Penyandang disabilitas tunanetra adalah seseorang dengan gangguan atau kerusakan pada indera penglihatan. Artinya seorang disabilitas tunanetra memiliki kelainan di indera penglihatannya yang menyebabkan fungsi penglihatannya tidak maksimal (Rahmah, 2019).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kota Malang melalui situs Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang, jumlah penyandang disabilitas tunanetra pada setiap kecamatan di Kota Malang, sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Tunanetra Menurut Kecamatan Di Kota Malang

Kecamatan	Jumlah Penyandang Disabilitas Tunanetra	
	2019	2020
Kedungkandang	11	59
Sukun	23	65
Klojen	6	33
Blimbing	6	44
Lowokwaru	18	61
Total	**64**	**262**

Sumber: Dinas Sosial Kota Malang Tahun 2021

Jadi, dalam tabel tersebut di Kota Malang tercatat jumlah penyandang disabilitas tunanetra pada tahun 2019 sebesar 64 Jiwa. Kemudian pada tahun 2020 mengalami peningkatan jumlah penyandang disabilitas tunanetra sebesar 262 Jiwa. Jumlah tersebut cukup besar dan selalu meningkat setiap tahunnya. Oleh karena itu, pemerintah Kota Malang perlu memberikan inovasi dalam pelayanan kesehatan, terutama pada penyandang disabilitas tunanetra.

Adanya peningkatan jumlah penyandang disabilitas tiap tahunnya, belum adanya fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas tunanetra, dan adanya ketergantungan dalam mengakses pelayanan kesehatan salah satunya dalam mengkonsumsi obat. Oleh karena itu, UPT Puskesmas Janti Kota Malang membuat ide atau gagasan baru untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut. Ide tersebut adalah inovasi pelayanan *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit).*

Brexit merupakan salah satu inovasi dari UPT Puskesmas Janti Kota Malang untuk menghadirkan

pelayanan publik dalam bidang kesehatan kepada seluruh masyarakat di Kota Malang. Inovasi ini penting untuk membantu meningkatkan kualitas masyarakat (Eprilianto et al., 2019). *Brexit* merupakan salah satu inovasi pelayanan kesehatan dari UPT Puskesmas Janti Kota Malang dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang memadai melalui penyediaan fasilitas *handrail*, *guiding block*, *guiding carpet*, papan nama dengan huruf *braille*, komputer dengan huruf *braille* dan *e-ticket* obat *braille* dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada pasien disabilitas tunanetra terkait tempat pelayanan yang dapat diakses (MENPAN RB, 2019).

Berikut beberapa fasilitas-fasilitas dalam pelayanan *brexit* di Puskesmas Janti Kota Malang, antara lain: (Sumber: *Website* Puskesmas Janti Kota Malang)

1. *Handrail*

   Handrail adalah pegangan tangan untuk para lansia dan difabel. Tujuannya adalah untuk membantu seseorang berpegangan agar tidak terjatuh dan tergelincir saat sedang berjalan. Dengan demikian dengan adanya *handrail* mampu meminimalisir resiko cidera pada lansia dan difabel (Wiranto, 2021). Di Puskesmas Janti Kota Malang *handrail* terdapat di dekat pintu masuk dan di kamar mandi khusus penyandang disabilitas tunanetra.
2. *Guiding block*

   Guiding block adalah jalur berbentuk lurus dan bulatan yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Tujuannya adalah untuk memudahkan pejalan penyandang disabilitas tunanetra dalam berjalan. Sehingga pejalan penyandang disabilitas tunanetra bisa tahu keberadaan benda-benda disekitar mereka. *Guiding block* terletak di luar ruangan, akan tetapi bisa juga digunakan di dalam ruangan.
3. *Guiding carpet*

   Guiding carpet adalah jalur berbentuk lurus dengan berbahan dasar karpet yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Tujuannya adalah untuk memudahkan pejalan penyandang disabilitas tunanetra dalam berjalan. Sehingga pejalan penyandang disabilitas tunanetra bisa tahu keberadaan benda-benda disekitar mereka. *Guiding carpet* hanya terletak di dalam ruangan saja.
4. Papan nama dengan huruf *braille*

   Papan nama dengan huruf *braille* adalah papan nama yang bertuliskan huruf *braille* untuk para penyandang disabilitas tunanetra. Tujuannya adalah mempermudah penyandang disabilitas tunanetra mengetahui lokasi dan ruangan yang ada di Puskesmas Janti Kota Malang. Papan nama ini dipasang sesuai dengan tinggi rata-rata pasien disabilitas tuna netra di Puskesmas Janti Kota malang.
5. Komputer dengan huruf *braille*

   Komputer dengan huruf *braille* adalah perangkat yang menghasilkan tulisan huruf *braille* dengan menggunakan printer huruf *braille*. Dimana tulisan tersebut dikonversikan dalam *microsoft word* ke dalam huruf *braille*.
6. *E-Ticket* obat *braille*

   E-ticket Obat *braille* adalah lembar dengan tulisan huruf *braille* pada obat. Lembar tersebut berisikan informasi pengobatan bagi disabilitas tunanetra. Informasi tersebut, antara lain tanggal, nama pasien, aturan minum obat, nama obat, dan tanggal *expired* obat. Tujuannya adalah memberikan kemudahan bagi pasien disabilitas tunanetra dalam memperoleh informasi pengobatan mereka.

Pelayanan *brexit* awalnya dibentuk karena kesulitan pasien disabilitas tunanetra dalam memahami aturan minum obat. Sehingga terapi pengobatan yang dilakukan oleh Puskesmas Janti Kota Malang tidak tercapai. Pada akhirnya Puskesmas Janti menemukan ide untuk mengatasi permasalahan tersebut. Ide tersebut adalah menggunakan *e-ticket* obat *braille*. Tujuannya memberikan kemudahan bagi pasien disabilitas tunanetra dalam memperoleh informasi pengobatan mereka. Berawal dari ide *e-ticket* obat *braille* dan mendapat dukungan dari pimpinan, kemudian pelayanan *brexit* mulai bergerak dalam penyediaan akses atau fasilitas dan sebagainya yang menunjang pelayanan *brexit* itu sendiri.

Kualitas pelayanan sangatlah penting dalam menentukan respon positif dan negatif pada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh instansi. Respon berkaitan dengan umpan balik dalam kegiatan yang telah dijalani individu yang dijelaskan baik verbal maupun non-verbal. Respon dari masyararakat tergantung bagaimana dampak yang ditimbulkan dari pelayanan tersebut (Oktariyanda et al., 2021).

Maka dari itu, menarik apabila dilakukan penelitian terkait "kualitas pelayanan *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit)* untuk rehabilitasi sosial bina netra oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang".

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif guna mengetahui dan menggambarkan fenomena atau realita yang terjadi di lapangan, sehingga memudahkan peneliti mendapatkan data yang akurat dan objektif (Wulansari & Meirinawati, 2022). Subjek penelitian ini adalah petugas atau pegawai Puskesmas Janti yang memberikan pelayanan *brexit.* Alasan peneliti mengganti subjek penelitian adalah dikarenakan pasien disabilitas tunanetra yang menggunakan layanan *brexit* terbatas dan tertutup kepada publik, serta adanya peningkatan kasus covid-19 di Puskesmas Janti Kota Malang yang membatasi kontak langsung dengan pasien. Sumber data penelitian ini adalah observasi dan wawancara yang digunakan peneliti guna mendapatkan data yang akurat dan objektif. Peneliti juga menggunakan studi literatur, melalui buku, artikel ilmiah (jurnal, skripsi), berita, *website* pemerintah, dan lain-lain sesuai dengan topik penelitian sebagai sumber data tambahan. Sebagaimana diungkapkan oleh Moleong (Nurdin dan Hartati, 2019) penelitian kualitatif adalah penelitian dengan tujuan guna memahami fenomena apa saja yang terjadi yang dialami oleh subjek penelitian.

Misalnya perilaku dan sudut pandang subjek penelitian. Dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks alamiah.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit).* Fokus penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan *brexit*, sebagaimana dimensi kualitas pelayanan yang disampaikan oleh (Kotler dan Keller, 2016) untuk mengetahui kualitas pelayanan, terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan. 5 dimensi tersebut, antara lain:

1. *Tangibles* (bukti langsung), bentuk dari kualitas pelayanan berupa sarana fisik, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya.
2. *Reliability* (keandalan), kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanannya dengan cara yang dapat diandalkan dan akurat, serta mampu menyediakan pelayanan yang terpercaya. Misalnya, melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur kinerja dan standar pelayanan yang diterapkan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), kemampuan pegawai membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), kemampuan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pasien, seperti sikap ramah dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati), kemampuan pegawai mengenali, memahami, serta menanggapi perasaan orang lain.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Janti Kota Malang. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah karena pelayanan *brexit* hanya ada di Puskesmas Janti Kota Malang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (1992). Dalam (Gunawan, 2017) Miles dan Huberman (1992) mengatakan terdapat 3 tahapan analisis data penelitian kualitatif, yaitu: 1.) Reduksi data, kegiatan merangkum, memilih, memfokuskan, data-data penting dalam penelitian. 2.) Paparan data, kumpulan informasi yang tersusun rapi dan memberikan adanya penarikan kesimpulan. 3.) Penarikan kesimpulan, hasil penelitian secara keseluruhan dengan berfokus pada fokus penelitian berdasarkan analisis data yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit)* digagas pada tanggal 25 Januari 2017. Inovasi pelayanan *brexit* tersebut dibentuk berdasarkan kepedulian sosial dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang mengacu pada Peraturan Daerah (Perda) Kota Malang No. 2 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Berdasarkan data-data yang telah diperoleh peneliti. Maka, dapat dilakukan pengkajian terkait kualitas pelayanan *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit)* untuk rehabilitasi sosial bina netra oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang melalui 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Berikut uraian 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut:

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) adalah bentuk dari sebuah jasa atau pelayanan berupa sarana fisik, peralatan, personil atau pegawai, dan alat komunikasi (Alil dan Yaseen, n.d.). Selain itu, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya juga merupakan bentuk fisik dari sebuah pelayanan. Dimensi ini sangat penting dalam ketertarikan dan kenyamanan konsumen pada pelayanan yang diberikan.

Berkaitan dengan bukti sarana fisik perkantoran, yakni kelengkapan fasilitas seperti ruang tunggu, tempat informasi, komputerisasi administrasi, peralatan, dan lain sebagainya UPT Puskesmas Janti Kota Malang harus memberikan kenyamanan agar pasien yang datang ke Puskesmas Janti merasa nyaman ketika berada di Puskesmas Janti. Pada awal terbentuknya inovasi *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit)* fasilitas yang tersedia belum lengkap. Pernyataan yang berhubungan dengan belum lengkapnya fasilitas penunjang inovasi *brexit* diungkapkan oleh Bu Fira selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Kita akan terus melakukan penyesuaian. Kalau dibilang lengkap banget sih belum. Cuman kita akan terus berusaha melakukan penyesuaian."

Akan tetapi seiring berjalannya waktu dan kemajuan teknologi, kelengkapan fasilitas di Puskesmas Janti Kota Malang lebih lengkap dari sebelumnya, terutama untuk pasien disabilitas tunanetra. Adapun fasilitas yang menunjang pasien disabilitas tunanetra, antara lain adanya *handrail*, *guiding block*, *guiding carpet*, papan nama dengan huruf *braille*, komputer dengan huruf *braille*, dan *e-ticket* obat *braille*. UPT Puskesmas Janti juga menyediakan tempat duduk prioritas untuk pasien disabilitas tunanetra. Pernyataan tersebut dikemukakan oleh Bu Fira selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Mereka (pasien disailitas tunanetra) punya ruang tunggu prioritas. Jadi, kita memberikan kursi prioritas bagi pasien disabilitas netra dan pasien lansia. Jadi, ketika pasien disabilitas tunanetra datang otomatis pasien lainnya akan bergeser mencari kursi yang kosong. Kemudian ada juga kamar mandi prioritas untuk pasien disabilitas tunanetra."

Gambar 1. Ruang tunggu prioritas bagi pasien disabilitas tunanetra
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Kemudian dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Janti Kota Malang untuk pasien disabilitas tunanetra dan lansia akan didahulukan dan tidak memakai nomor antrian. Sebagaimana pernyataan tersebut dikemukakan oleh Bu Fira selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Untuk pelayanan juga kita dahulukan ya. Jadi, lansia dan disabilitas kita dahulukan. Dan netra tidak memakai antrian ya, tapi langsung. Jadi, untuk penyandang disabilitas otomatis langsung didahulukan. Kalau lansia kita dahulukan cuman pemeriksaannya kita dahului. Ada antriannya tapi kita dahulukan untuk pemeriksaannya."

Pernyataan serupa dikemukakan oleh Pak Prapto selaku pasien disabilitas tunanetra mengatakan:

> "Kelengkapan fasilitas di Puskesmas Janti dalam pelayanan *brexit* sudah cukup lengkap dan memadai. Tetapi masih perlu ada peningkatan. Syukur apabila bisa ditiru di puskesmas lain, terutama di daerah-daerah yang banyak difabelnya, terutama difabel netra. Kemudian untuk pelayanan *brexit* sudah cukup baik."

Selain pelayanan prima untuk penyandang disabilitas tunanetra dan lansia, UPT Puskesmas Janti Kota Malang menyediakan fasilitas-fasilitas yang mendukung pelayanan tersebut. Fasilitas-fasilitas tersebut, antara lain:

1. *Handrail*

Handrail adalah pegangan tangan untuk para lansia dan difabel. Tujuannya adalah untuk membantu seseorang berpegangan agar tidak terjatuh dan tergelincir saat sedang berjalan. Dengan demikian dengan adanya *handrail* mampu meminimalisir resiko cidera pada lansia dan difabel (Wiranto, 2021). Di Puskesmas Janti Kota Malang *handrail* terdapat di dekat pintu keluar dan di kamar mandi khusus penyandang disabilitas tunanetra. Sebagaimana pernyataan tersebut diungkapkan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "*Handrail* di Puskesmas Janti sendiri ada di dekat pintu keluar dan ada juga di kamar mandi khusus penyandang disabilitas tunanetra. Fungsinya supaya pasien disabilitas tunanetra tidak jatuh dan tergelincir saat sedang berjalan"

Gambar 2. *Handrail*
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

2. *Guiding block*

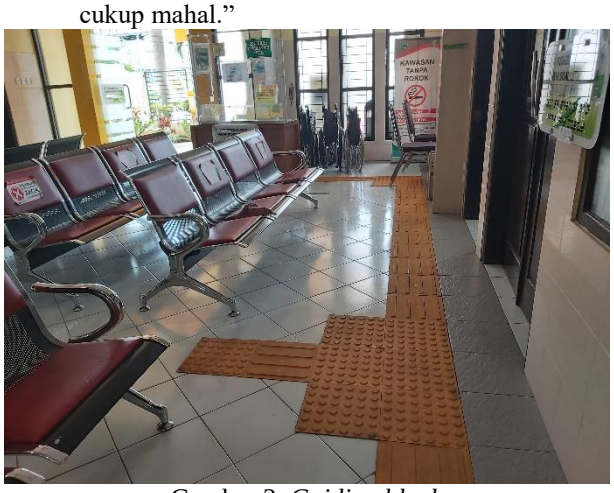
Guiding block adalah jalur berbentuk lurus dan bulatan yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Tujuannya adalah untuk memudahkan pejalan penyandang disabilitas tunanetra dalam berjalan. Sehingga pejalan penyandang disabilitas tunanetra bisa tahu keberadaan benda-benda disekitar mereka. *Guiding block* terletak di luar ruangan, akan tetapi bisa juga digunakan di dalam ruangan. *Guiding block* di Puskesmas Janti mulai diterapkan sejak tahun 2021 hingga saat ini. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "*Guiding block* sendiri memang dikhususkan untuk penyandang disabilitas tunanetra. Guiding block ini dibuat agar penyandang disabilitas tunanetra bisa tahu benda-benda apa saja yang ada disekitar mereka. Makanya untuk bentuk guiding block dibuat berbeda. Bentuk yang lurus itu untuk jalan terus dan bentuk yang bulat itu untuk menandakan bahwa ada benda atau ada belokan. *Guiding block* sendiri diterapkan di Puskesmas Janti mulai tahun 2021 hingga sekarang."

Guiding block sendiri juga memiliki kelemahan yaitu gampang kotor dan gampang lepas. Sehingga setiap 2 minggu sekali sering dibersihkan oleh petugas kebersihan yang ada di Puskesmas Janti Kota Malang. Selain itu, kelemahan lainnya bahwa *guiding block* memerlukan dana yang cukup besar dan tidak ada di Indonesia. UPT Puskesmas Janti Kota Malang mendapatkan *guiding block* melalui impor dari China. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Iya memang benar *guiding block* sendiri ada kelemahannya. Kelemahannya itu

gampang kotor dan gampang lepas. Makanya kami setiap 2 minggu sekali melakukan desinfeksi dan pembersihan ruangan, termasuk juga memperbaiki dan membersihkan *guiding block* itu. *Guiding block* sendiri terbilang cukup mahal dan ga ada di Indonesia. Kami mendapatkan *guiding block* ini harus impor dulu dari China. Makanya biaya yang dikeluarkan cukup mahal."



Gambar 3. *Guiding block*
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

3. *Guiding carpet*

Guiding carpet adalah jalur berbentuk lurus dengan berbahan dasar karpet yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas tunanetra. Tujuannya adalah untuk memudahkan pejalan penyandang disabilitas tunanetra dalam berjalan. Sehingga pejalan penyandang disabilitas tunanetra bisa tahu keberadaan benda-benda disekitar mereka. *Guiding carpet* hanya terletak di dalam ruangan saja. *Guiding carpet* di Puskesmas Janti mulai diterapkan pada tahun 2018 hingga tahun 2020. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

"*Guiding carpet* fungsinya kurang lebih sama dengan guiding block. Hanya saja yang membedakan dari bahan dan bentuknya saja. Kalau guiding carpet kan berbahan dasar karpet dan bentuknya lurus. Sedangkan guiding block itu berbahan dasar karet dan bentuknya ada yang lurus dan ada yang bulat. Guiding carpet sendiri mulai diterapkan di Puskesmas Janti pada tahun 2018 hingga tahun 2020."

Guiding carpet sendiri awal mulanya berasal dari masukan pasien disabilitas tunanetra. Mereka memberikan masukan kepada pegawai Puskesmas Janti untuk menggunakan karpet saja dalam membantu mereka untuk mengakses fasilitas pelayanan *brexit* di Puskesmas Janti. Akan tetapi seiring berjalannya waktu di masa pandemi covid-19 ini *guiding carpet* mempunyai kendala. Kendalanya yaitu virus bisa menempel di karpet dan itu tidak diperbolehkan. Sehingga setelah para pegawai Puskesmas Janti melakukan pengkajian, mereka menemukan penggantinya yaitu *guiding block*. Pernyataan yang disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

"Memang *guiding carpet* sendiri awal mulanya dari masukan para pasien disabilitas netra. Kemudian kami melakukan orientasi ke mereka dan alhamdulillah mereka setuju. Seiring berjalannya waktu dan di masa pandemi covid-19 *guiding carpet* memiliki kendala. Kendalanya itu virus bisa menempel di karpet dan itu tidak diperbolehkan. Kemudian setelah kami melakukan pengkajian dan menemukan penggantinya, akhirnya diganti dengan *guiding block*."

Gambar 4. *Guiding carpet*
Sumber: *Youtube* Puskesmas Janti, 2018

4. Papan nama dengan huruf *braille*

Papan nama dengan huruf *braille* adalah papan nama yang bertuliskan huruf *braille* untuk para penyandang disabilitas tunanetra. Tujuannya adalah mempermudah penyandang disabilitas tunanetra mengetahui lokasi dan ruangan yang ada di Puskesmas Janti Kota Malang. Papan nama ini dipasang sesuai dengan tinggi rata-rata pasien disabilitas tunanetra di Puskesmas Janti Kota malang. Pembuatan papan nama dengan huruf *braille* ini UPT Puskesmas Janti Kota Malang bekerjasama dengan Urbanis dari Universitas Brawijaya. Sebagaimana pernyataan tersebut disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

"Papan nama dengan huruf *braille* ini kami pasang tidak sembarangan, melainkan menyesuaikan dengan rata-rata tinggi badan pasien. Sehingga pasien bisa dengan mudah mengetahui informasi lokasi dan ruangan yang ada di Puskesmas Janti Kota Malang. Dalam pembuatan papan nama dengan huruf *braille* ini, memang kami bekerjasama dengan urbanis dari UB. Kami berkoordinasi dan berkomunikasi terus dengan urbanis untuk meningkatkan pelayanan kami."

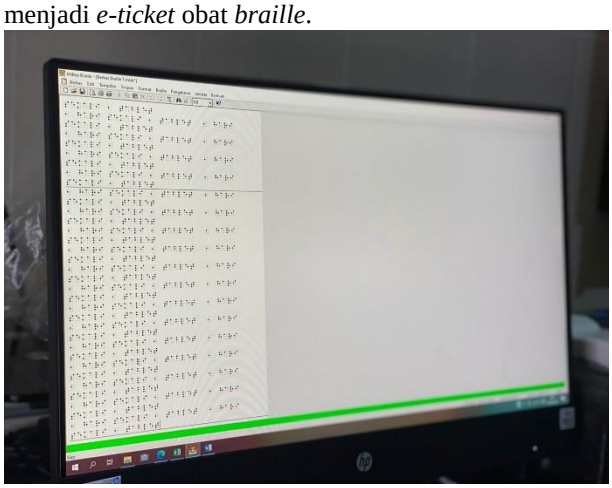
Gambar 5. Papan nama dengan huruf *braille*
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

5. Komputer dengan huruf *braille*

Komputer dengan huruf *braille* adalah perangkat yang menghasilkan tulisan huruf *braille* dengan menggunakan printer huruf *braille*. Dimana tulisan tersebut dikonversikan dalam *microsoft word* ke dalam huruf *braille*. Sebagaimana pernyataan tersebut disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Untuk komputer dengan huruf *braille* itu sendiri. Sebenarnya bukan komputernya dengan tulisan huruf *braille*, melainkan hasil cetakannya nanti berupa huruf *braille*. Jadi, sistemnya kami menulis seperti biasa pada *microsoft word*, kemudian kami ubah tulisan tersebut ke dalam huruf *braille*. Di *microsoft word* ada menu untuk mengubah tulisan biasa ke huruf *braille*."

Kemudian hasil cetakan bertuliskan huruf braille itu nanti akan disatukan dengan obat. Dimana nantinya menjadi *e-ticket* obat *braille.*



Gambar 6. Komputer dengan huruf *braille*
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

6. *E-Ticket* obat *braille*

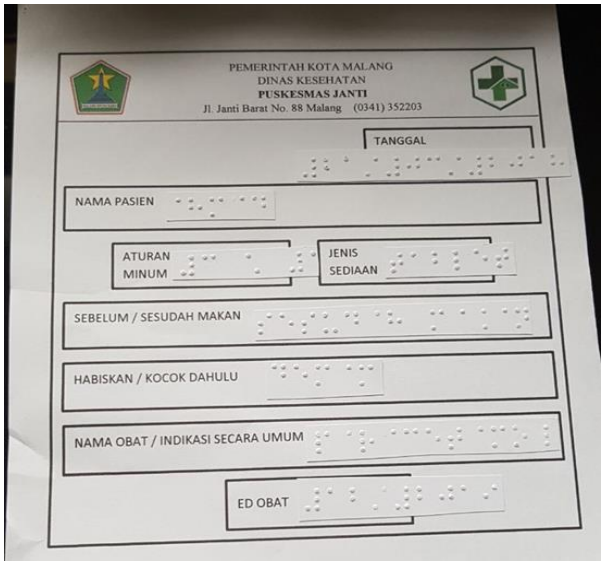
E-ticket obat *braille* adalah lembar dengan tulisan huruf *braille* pada obat. Lembar tersebut berisikan informasi pengobatan bagi disabilitas tunanetra. Informasi tersebut, antara lain tanggal, nama pasien, aturan minum obat, nama obat, dan tanggal *expired* obat. Tujuannya adalah memberikan kemudahan bagi pasien disabilitas tunanetra dalam memperoleh informasi pengobatan mereka. *E-ticket* obat *braille* di Puskesmas Janti Kota Malang adalah yang pertama di Indonesia. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bu Fira selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "*E-ticket* obat *braille* sendiri itu di Indonesia kita memang yang pertama. Kemudian kita sudah direplikasi di 2 puskesmas yang ada di Kota Bandung. Jadi, sudah diterapkan di 3 puskesmas dengan kondisi yang sama."

E-ticket obat *braille* pada awalnya diterapkan pada tanggal 25 Januari 2017. Bersamaan dengan dibentuknya inovasi *brexit* itu sendiri. Dan untuk pengembangan akses untuk pelayanan *brexit* dan lain-lain mulai diterapkan tahun 2018. Dikarenakan untuk pengembangan akses dan pelayanan untuk disabilitas tunanetra di Puskesmas Janti Kota Malang perlu adanya adaptasi dan penyesuaian. Karena sebelumnya pegawai Puskesmas Janti sendiri tidak ada pembekalan terkait bagaimana melayani pasien disabilitas tunanetra. Pernyataan tersebut disampaikan oleh oleh Bu Fira selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Tanggal 25 Januari 2017 itu awal kita bikin *e-ticket* ya. Tapi, pengembangan akses dan sebagainya itu ada di tahun 2018. Karena *e-ticket* pun kami berproses ya, kita kan ga langsung. Dan sesuai dengan kaidah kefarmasian kita banyak sekali melakukan penyesuaian. Kita juga harus adaptasi dulu karena kita memang seluruh petugas yang ada di Puskesmas Janti ini sebelumnya tidak ada pembekalan sama sekali tentang bagaimana kita melayani pasien disabilitas netra. Jadi, kita memang banyak belajar disana."

E-ticket obat *braille* itu nantinya dijadikan satu dengan obat. Fungsinya adalah agar pasien disabilitas tunanetra bisa tahu informasi mengenai aturan minum obat. Sehingga pengobatan yang dilakukan oleh Puskesmas Janti Kota Malang dapat tercapai.



Gambar 7. *E-Ticket* obat *braille*
Sumber : Dokumentasi peneliti, 2022

Berdasarkan paparan bukti sarana fisik perkantoran, yakni kelengkapan fasilitas seperti ruang tunggu, tempat informasi, komputerisasi administrasi, peralatan, dan lain sebagainya di UPT Puskesmas Janti Kota Malang sudah cukup lengkap untuk menunjang pelayanan *brexit*. Hal tersebut sesuai dengan indikator bukti langsung menurut (Kotler dan Keller, 2012), berpendapat bahwa bukti langsung kualitas pelayanan berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Dan kedepannya fasilitas-fasilitas lainnya bisa bertambah lagi. Oleh karena itu, UPT Puskesmas Janti Kota Malang akan terus melakukan penyesuaian dalam pelayanan *brexit*.

2. *Reliability* (keandalan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanannya dengan cara yang dapat diandalkan dan akurat (Agus et al., 2007). Serta mampu menyediakan pelayanan yang terpercaya. Keandalan disini dapat diartikan sebagai melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur kinerja dan standar pelayanan yang diterapkan. Kemudian dalam memenuhi pelayanan yang akurat dan terpercaya meliputi kecakapan dalam memberikan pelayanan, kecakapan dalam menanggapi keluhan jika terdapat keluhan dari pasien, pemberian pelayanan yang akurat, dan melakukan pendekatan kepada pasien.

Berkaitan dengan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien haruslah sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan. Seluruh pegawai di Puskesmas Janti harus melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, terutama dalam pelayanan *brexit*. Sehingga pelayanan yang mereka berikan bisa berjalan dengan baik dan maksimal serta mampu memberikan kenyamanan bagi pasien disabilitas tunanetra. Salah satu keandalan pegawai Puskesmas Janti dalam memberikan pelayanan *brexit* kepada pasien disabilitas tunanetra adalah dengan melakukan orientasi dan pendampingan kepada pasien disabilitas tunanetra yang baru pertama kali menggunakan layanan *brexit*. Namun, untuk pembekalan khusus bagi pegawai Puskesmas Janti dalam melayani pasien disabilitas tunanetra tidak ada. Karena mereka belajar melayani pasien disabilitas tunanetra secara otodidak. Dengan cara berkomunikasi langsung dengan pasien disabilitas tunanetra. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bu Fira selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Kalau awal untuk pasien yang baru, kita melakukan orientasi dan pendampingan untuk pasien disabilitas tunanetra yang baru pertama kali mengakses. Tapi, mereka biasanya mengakses dua atau tiga kali sudah bisa hafal jalurnya dan mereka bisa jalan sendiri dalam mengakses seluruh pelayanan yang ada disini. Kalau untuk pembekalan khusus untuk pegawai dalam melayani pasien disabilitas netra memang kita tidak ada, kita belajar secara otodidak ke pasien disabilitas tunanetra bagaimana *basic skill* komunikasi dengan pasien disabilitas tunanetra."

Kemudian selain keandalan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, pelayanan yang diberikan harus akurat dan mendapatkan kepercayaan dari pasien. Pegawai Puskesmas Janti dalam menciptakan rasa kenyamanan dan rasa kepercayaan dari konsumen terhadap pelayanan *brexit*, mereka mempunyai cara tersendiri yaitu dengan melakukan pendekatan dan melakukan komunikasi secara langsung. Dengan tujuan apabila ada keluhan maupun masukan dari pasien tersebut pegawai Puskesmas Janti menjadi tahu dan pegawai Puskesmas Janti bisa melakukan penyesuaian sesuai dengan keinginan pasien. Dimana masukan-masukan dari pasien disabilitas tunanetra menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Janti dalam pelayanan *brexit* yang nanti bisa diorientasikan kembali kepada pasien disabilitas tunanetra.

Dalam pelayanan *brexit* yang telah dilakukan oleh Puskesmas Janti hingga saat ini belum pernah ada masalah dan komplain terkait pelayanan *brexit*. Dikarenakan para pegawai Puskesmas Janti melakukan pendekatan dan komunikasi secara langsung. Sehingga pasien disabilitas tunanetra menjadi lebih dekat dengan para pegawai Puskesmas Janti dan tidak ada rasa canggung antara pasien dengan pegawai puskesmas. Dari cara tersebut rasa kenyamanan dan kepercayaan pasien disabilitas tunanetra timbul dengan sendirinya. Karena mereka merasa lebih dekat dan sudah percaya kepada para pegawai Puskesmas Janti. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bu Fira selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Untuk permasalahan yang dihadapi dalam membantu melayani pasien disabilitas tunanetra tidak ada. Jadi, setiap tahunnya kita melakukan orientasi ke pasien disabilitas tunanetra. Dari situ mereka menjadi paham dan sudah terbiasa dilakukan. Dan kita juga sudah terbiasa dengan pasien disabilitas tunanetra. Kalau untuk komplain sendiri alhamdulillah

> tidak ada. Kalau masukan atau saran pasti banyak ya karena kita sangat terbuka untuk masukan-masukan pasien disabilitas tunanetra."

Pernyataan serupa dikemukakan oleh Pak Prapto selaku pasien disabilitas tunanetra mengatakan:

> "Saya merasa puas terhadap pelayanan *brexit* oleh Puskesmas Janti. Karena kita merasa diperhatikan dengan adanya *brexit*. Kita juga bisa mandiri tidak bergantung dengan orang lain. Soalnya dengan adanya *brexit* kita jadi paham aturan minum obat. Untuk kendala sendiri tidak ada. Karena kita sebagai tunanetra dengan adanya pelayanan *brexit* ini lebih dipermudah dalam mengakses pelayanannya maupun dalam memperoleh informasi pengobatannya."

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Bu Fira dalam kemampuan dan keandalan pegawai Puskesmas Janti untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya sudah cukup baik dan berjalan lancar. Hal tersebut dapat dibuktikan bahwasanya pegawai Puskesmas Janti mempunyai cara tersendiri untuk menciptakan kepercayaan kepada pasien disabilitas tunanetra yaitu dengan melakukan pendekatan dan berkomunikasi langsung terkait masukan-masukan dari pasien disabilitas tunanetra. Menurut Parasuraman (Green, 2017) keandalan merupakan salah satu dimensi dasar dalam menentukan baik atau buruknya kualitas pelayanan, mencakup bagaimana cara melayani, komunikasi, manajemen pelayanan, kerjasama tim, menyelesaikan konflik, dan lain sebagainya. Sehingga dari situlah terciptanya rasa kenyamanan dan kepercayaan dari pasien disabilitas tunanetra.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah kesiapan atau kesanggupan pegawai untuk melakukan apa saja yang diinginkan masyarakat luas (Mulgan, 2008). Dalam hal ini kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen. Pada dimensi ini komunikasi dua arah sangat dibutuhkan. Terutama pada pelayanan *brexit*. Tujuannya agar pemberi layanan dapat memahami apa yang diinginkan oleh pasien. Misalnya adanya keluhan dan kesulitan dari pasien terkait pelayanan *brexit*. Sehingga pegawai Puskesmas Janti bisa cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalah tersebut.

Berkaitan dengan daya tanggap pegawai Puskesmas Janti terhadap pasien disabilitas tunanetra dalam pelayanan *brexit*, mereka haruslah memberikan pelayanan prima secara tepat dan tanggap terhadap pasien. Sehingga pasien disabilitas netra maupun pasien pada umumnya menjadi terbantu dan memberikan kenyamanan tersendiri bagi mereka. Beberapa daya tanggap yang dilakukan pegawai Puskesmas Janti antara lain adanya respon yang cepat dan tanggap dari pegawai dalam melayani pasien disabilitas tunanetra saat pertama kali mereka datang ke puskesmas dan adanya respon yang cepat dan tanggap dari pegawai dalam menerima keluhan pasien disabilitas tunanetra dalam pelayanan *brexit*.

Dalam melayani pasien disabilitas tunanetra saat pertama kali pasien itu datang. Mulai dari petugas parkir, pegawai pendaftaran, pegawai dalam melayani pemeriksaan, pegawai kefarmasian, dan seluruh pegawai Puskesmas Janti mereka diberikan pembekalan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Dan mereka juga melakukan orientasi dalam melakukan pelayanan kepada pasien disabilitas tunanetra. Sehingga pasien disabilitas tunanetra yang pertama kali datang merasa terbantu dalam mengakses pelayanan *brexit*. Kemudian dalam menerima keluhan pasien disabilitas tunanetra yang menggunakan pelayanan *brexit*. Di UPT Puskesmas Janti ada tim pengaduan yang bertugas menerima masukan dan saran dari pasien. Tidak hanya pasien disabilitas tunanetra yang menggunakan layanan *brexit* saja, akan tetapi pasien pada umumnya juga bisa melakukannya. Layanan pengaduan di Puskesmas Janti bisa dilakukan secara langsung dengan datang ke puskesmas maupun tidak langsung melalui *website* pengaduan Puskesmas Janti, *whatsapp*, dan lain-lain. Tim pengaduan Puskesmas Janti setelah menerima keluhan dari pasien, akan melakukan analisis masalah hingga tindak lanjutnya. Untuk layanan pengaduan bagi instansi pemerintah itu hukumnya wajib menyediakan layanan pengaduan, karena itu hak untuk pengguna layanan. Terutama pada pelayanan *brexit* maupun pelayanan lainnya di Puskesmas Janti Kota Malang. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Kalau dulu diawal kita melakukan pembekalan itu mulai dari petugas parkir yang ada di depan. Bagaimana ketika pasien datang pertama kali, apa yang harus dilakukan, mereka harus diarahkan ke jalur *guiding block*nya yang ada diluar dan sebagainya. Itu memang kita lakukan pembekalan ke seluruh petugas yang ada di puskesmas. Kemudian bagaimana cara pegawai pendaftaran melakukan komunikasi, bagaimana di ruang pemeriksaan, sampai ke pelayanan kefarmasian, sampai pasien keluar ke depan. Kita ada orientasi bagi petugas juga bagaimana kita melakukan pelayanan kepada pasien disabilitas netra. Dalam menerima keluhan dari pasien kita ada tim pengaduan. Jadi, misalnya ada masukan dan saran gitu pasti akan kita telaah dan kita analisis dahulu masalahnya seperti apa sampai pada akhirnya menemukan tindak lanjutnya seperti apa."

Dalam melayani pasien disabilitas tunanetra menggunakan layanan *brexit*, seluruh pegawai Puskesmas Janti bisa melakukannya. Termasuk pembuatan *e-ticket* obat *braille*. Jadi, apabila ada salah satu pegawai mengalami kendala dan ada urusan, pegawai lainnya bisa membantu. Sehingga pelayanan *brexit* di Puskesmas Janti bisa tetap berjalan seperti biasanya tanpa adanya kendala. Kemudian apabila

pegawai Puskesmas Janti mengalami kesulitan dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, langkah yang mereka lakukan adalah dengan melakukan komunikasi dengan pasien disabilitas netra dan pendamping yang ada di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra (UPT RSBN), melakukan komunikasi dengan Persatuan Tunanetra Indonesia (Pertuni), dan melakukan konsultasi dengan Pusat Studi dan Layanan Disabilitas (PSLD) Universitas Brawijaya. Jadi, apabila pegawai Puskesmas Janti mengalami kesulitan dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, mereka berkonsultasi ke banyak pihak. Dikarenakan peraturan khusus tentang penyediaan akses bagi disabilitas pada pelayanan kesehatan belum ada. Sehingga pihak Puskesmas Janti menggunakan peraturan yang sudah ada dan di *adopt* ke pelayanan kesehatan. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Kalau untuk petugasnya semua melayani disini, semua juga bisa melayani disabilitas tunanetra. Jadi, kalau semisal saya ada dinas luar, pegawai yang lainnya bisa bikin *e-ticket* obat *braille* dan lain sebagainya. Kalau untuk kesulitan penanganan kita pasti ada komunikasi baik itu dengan pasien disabilitas netra itu sendiri dengan pendamping yang ada di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra (UPT RSBN), kita komunikasi juga dengan Persatuan Tunanetra Indonesia (Pertuni), kita juga konsultasi dengan Pusat Studi dan Layanan Disabilitas (PSLD) UB. Jadi, misalnya ada kesulitan dalam penyiapan akses dan sebagainya itu kita konsultasi ke banyak pihak. Karena memang sebenarnya peraturan khusus tentang penyediaan akses bagi disabilitas di pelayanan kesehatan itu belum ada."

Pernyataan serupa dikemukakan oleh Pak Prapto selaku pasien disabilitas tunanetra mengatakan:

> "Respon yang diberikan pegawai Puskesmas Janti baik. Pertama saya menggunakan pelayanan *brexit* saya dibantu oleh pegawai puskesmanya, mulai dari awal saya masuk hingga saya selesai dan menerima obat. Pegawai Puskesmas Janti juga ramah dan cepat tanggap dalam melayani pasien disabilitas tunanetra yang menggunakan pelayanan *brexit* untuk pertama kalinya. Begitu juga dengan dokternya juga baik dan ramah dalam melayani pasien."

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Mas Taufan terkait daya tanggap pegawai Puskesmas Janti dalam menangani pasien disabilitas tunanetra sudah cukup baik dan respon yang mereka berikan cukup cepat dan tepat. Hal tersebut sesuai dengan indikator responsivitas menurut (Kotler dan Keller, 2008), berpendapat bahwa responsivitas dipengaruhi oleh ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Sehingga pasien disabilitas tunanetra dalam pelayanan *brexit* yang mengalami kesulitan akan terbantu. Dan apabila ada masukan-masukan dari pasien disabilitas tunanetra dapat segera diorientasikan kembali sesuai keinginan pasien.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah kemampuan seseorang dalam meyakinkan kepercayaan orang lain. Salah satu faktor yang bisa meyakinkan kepercayaan orang lain yaitu rasa tanggungjawab (akuntabilitas) (Aucoin dan Heintzman, 2000). Dalam hal ini kemampuan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pasien, seperti sikap ramah dan sopan santun kepada pasien. Dengan kemampuan pegawai seperti itu, maka pasien disabilitas tunanetra maupun pasien pada umumnya bisa percaya karena tindakan mereka. Karena mereka diperlakukan sebagai raja dalam melayani pasien.

Berkaitan dengan jaminan pegawai Puskesmas Janti terhadap pasien disabilitas tunanetra harus memiliki sifat keramahan atau sopan santun kepada pasien. Sehingga pasien bisa yakin dan percaya kepada para pegawai di Puskesmas Janti. Sifat keramahan atau sopan santun sudah harus ditanamkan pada diri sendiri. Karena itu merupakan kebudayaan kita di Indonesia.

Seluruh pegawai Puskesmas Janti rata-rata sudah memiliki sifat keramahan dan sopan santun dalam melayani pasien disabilitas tunanetra yang menggunakan pelayanan *brexit*. Tidak hanya pelayanan *brexit* saja, pelayanan lainnya di Puskesmas Janti juga mendapatkan perlakuan yang sama. Karena sifat tersebut sudah membudaya dan merupakan dasar pelayanan. Tetapi, tidak menutup kemungkinan jika ada pegawai yang kurang dalam melayani pasien dan mendapat komplain dari pasien. Akan tetapi, UPT Puskesmas Janti sebagai pelayanan kesehatan masyarakat akan terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Dalam meningkatkan sifat keramahan dan sopan santun pegawai Puskesmas Janti dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, mereka melakukan *training of trainer* (ToT). *Training of trainer* (ToT) yaitu pelatihan keterampilan dan pengetahuan agar kecakapan pegawai bertambah (Tedyan, 2019). Pegawai Puskesmas Janti melakukan ToT dengan seorang *public speaking*. Kemudian ia melakukan ToT juga ke tim pengaduan layanan. Kemudian tim pengaduan layanan mentransfer pengetahuan tersebut ke pengguna layanan yaitu pasien disabilitas tunanetra dan pasien umum. Pelatihan tersebut dilaksanakan secara tidak resmi. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan cara berkomunikasi yang baik kepada pengguna layanan. Sehingga dengan adanya pelatihan tersebut diharapkan dapat meminimalisir adanya komplain atau keluhan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan, terutama pelayanan *brexit*.

Kemudian terkait standar pelayanan khusus dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, khususnya pelayanan *brexit* tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pasien disabilitas tunanetra dan Surat Keputusan (SK) yang dibuat oleh UPT Puskesmas Janti sendiri. Karena peraturan pelayanan kesehatan khusus untuk pasien disabilitas tunanetra tidak ada. Sehingga Puskesmas Janti membuat SOP dan SK sendiri untuk pelayanan pasien disabilitas tunanetra.

Dalam mendapatkan kepercayaan dari pasien disabilitas tunanetra, pegawai Puskesmas Janti memiliki cara tersendiri yaitu dengan melakukan pendekatan dan orientasi kepada pasien disabilitas netra. Dapat dibuktikan pada saat pegawai Puskesmas Janti datang dan melakukan orientasi kepada pasien, mereka sudah tahu dan percaya kepada pegawai Puskesmas Janti. Kemudian pelayanan yang diberikan sudah tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Sehingga pasien disabilitas tunanetra percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Janti, khususnya pelayanan *brexit*. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Kalau sopan santun dan sebagainya itu sebelumnya sudah membudaya disini ya. Karena itu merupakan dasar pelayanan. Cuman tidak semua pegawai yang kurang dan mendapati komplain dari pasien. Kita sebagai pelayanan kesehatan masyarakat kita pasti berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Jadi, tidak hanya untuk pasien disabilitas netra saja bahkan pelayanan umum juga. Kalau pelatihan khusus untuk keramahan dan sopan santun kita tidak ada. Cuman kita kemarin itu lebih ke *training of trainer (ToT)*. Pelatihan itu dilakukan secara tidak resmi. Dalam pelatihan itu kita membahas bagaimana cara komunikasi yang baik ke pengguna layanan. Kemudian untuk standar pelayanan khusus bagi pasien disabilitas netra itu kita sudah sesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pasien disabilitas tunanetra dan Surat Keputusan (SK) juga. Secara regulasi kita dilindungi oleh SK, kemudian peraturan pelayanannya di SOP. Karena peraturan khusus di pelayanan kesehatan untuk pasien disabilitas tunanetra memang tidak ada. Dalam melayani pasien disabilitas netra untuk mendapatkan kepercayaan kita melakukan orientasi ke pasien disabilitas tunanetra. Jadi, kita orientasi ke pasien distra akhirnya mereka tahu ada kita setelah kita datangi mereka percaya pastinya. Dari situlah mereka bisa langsung percaya sama kita."

Pernyataan serupa dikemukakan oleh Pak Prapto selaku pasien disabilitas tunanetra mengatakan:

> "Pegawai puskesmas sangat ramah terhadap pasien disabilitas tunanetra. Dan kita sebagai pasen disabilitas tunanetra percaya dengan pelayanan *brexit* yang ada di Puskesmas Janti. Karena itu mempermudah kita dalam memperoleh informasi pengobatan dan mengakses fasilitas *brexit* di Puskesmas Janti."

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Mas Taufan terkait jaminan pegawai Puskesmas Janti terhadap pasien disabilitas tunanetra sudah memberikan rasa percaya penuh dari pasien disabilitas tunanetra. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan sikap keramahan dan sopan santun pegawai dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, adanya SOP dan SK yang berlaku di Puskesmas Janti, dan cara mereka dalam mendapatkan kepercayaan penuh dari pasien, yaitu melakukan pendekatan dan orientasi kepada pasien disabilitas tunanetra. Sehingga pasien disabilitas tunanetra sangat percaya terhadap pelayanan *brexit*. Sehubungan dengan penelitian (Williams, 2003) tentang pentingnya praktik SDM dan kepercayaan di tempat kerja dalam mencapai kinerja yang unggul: studi tentang organisasi sektor publik. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap pelayanan publik memiliki pengaruh penting dalam suatu pelayanan, kurangnya kepercayaan dapat membuat masyarakat atau penerima layanan menjadi kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

5. *Empathy* (empati)

Empathy (empati) adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menanggapi perasaan orang lain, untuk meningkatkan interaksi kepada masyarakat sesuai dengan nilai-nilai pelayanan publik yang diharapkan (Edlins dan Dolamore, 2018). Dalam hal ini kemampuan tersebut meliputi sikap tegas, tulus, dan penuh perhatian terhadap konsumen. Kemampuan mengenali, memahami, serta menanggapi perasaan orang lain sangatlah penting. Karena itu merupakan wujud kepedulian kita sebagai makhluk sosial.

Berkaitan dengan sifat empati yang dilakukan para pegawai Puskesmas Janti dalam melayani pasien disabilitas tunanetra terutama dalam pelayanan *brexit* haruslah memiliki sifat empati. Ketika pegawai Puskesmas Janti memiliki rasa empati dan rasa peduli terhadap pasien, baik pasien disabilitas tunanetra maupun pasien umum lainnya, maka mereka akan merasa sangat terbantu dan mereka juga merasa nyaman dan percaya ketika menggunakan seluruh pelayanan di Puskesmas Janti, khususnya pelayanan *brexit*.

Dalam melayani pasien disabilitas tunanetra seluruh pegawai Puskesmas Janti memiliki ketegasan dalam mengambil keputusan dan tindakan dalam pelayanan *brexit*. Dalam mengambil keputusan, tindakan, dan sebagainya ada peraturan sendiri yang tertuang dalam Surat Keputusan (SK). Jadi, dalam mengambil keputusan dan tindakan harus sesuai dengan SK tersebut. Apabila ada tindakan pegawai Puskesmas Janti yang tidak sesuai, maka pegawai Puskesmas Janti melakukan komunikasi langsung baik secara internal maupun secara eksternal dengan pasien disabilitas tunanetra dan pendamping yang ada di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra (UPT RSBN), selain itu pegawai Puskesmas Janti juga terbuka dengan organisasi mereka yaitu Persatuan Tunanetra Indonesia (Pertuni). Dari situlah pasien disabilitas tunanetra bisa paham dan menyesuaikan.

Dalam menghadapi pasien disabilitas tunanetra, seluruh pegawai Puskesmas Janti menjalankan tugas mereka dengan penuh ketulusan dan perhatian penuh terhadap pasien. Karena para pegawai Puskesmas Janti menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Terkait ketulusan, perhatian penuh, dan sebagainya yang

dilakukan pegawai Puskesmas Janti dapat dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dapat dibuktikan bahwa nilai IKM Puskesmas janti ada di 85. Ketulusan, perhatian penuh, dan lain sebagainya yang bisa menilai hanya pasien disabilitas netra itu sendiri sebagai pengguna layanan. Tapi, hal itu bisa dilihat dari tingginya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kemudian dalam pelayanan *brexit*, Pegawai Puskesmas Janti memberikan keistimewaan kepada pasien disabilitas tunanetra. Dapat dibuktikan pada pelayanan *brexit* mereka memprioritaskan pasien disabilitas tunanetra dan pasien lansia. Karena Puskesmas Janti Kota Malang sudah ada SK sebagai regulasinya, bahwa Puskesmas Janti ditetapkan sebagai puskesmas ramah disabilitas netra dan santun lansia. Jadi, dalam pelayanan *brexit* untuk disabilitas tunanetra dan lansia akan didahulukan.

Kemudian dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, seluruh pegawai Puskesmas Janti bersikap terbuka dalam menerima saran atau kritik dari pasien disabilitas tunanetra, khususnya dalam pelayanan *brexit*. Tidak hanya pasien disabilitas tunanetra saja, akan tetapi pegawai Puskesmas Janti juga terbuka terhadap organisasi profesi seperti pertuni. Jadi masukan-masukan dari pasien disabilitas tunanetra yang diakomodir oleh pertuni disampaikan langsung ke pegawai Puskesmas Janti. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Mas Taufan selaku inovator dan pegawai Puskesmas Janti mengatakan:

> "Dalam mengambil keputusan dan lain sebagainya kita ada peraturan tersendiri yang tertuang dalam SK. Jadi, kita memang harus sesuai dengan SK tersebut. Kalau ada hal-hal yang melenceng pasti kita komunikasikan dengan tim yang ada disini maupun dengan tim pendamping yang ada di UPT RSBN. Jadi, kalau tidak ada yang sesuai pasti kita melakukan komunikasi baik secara internal di puskesmas maupun secara eksternal dengan pasien disabilitas netra dengan pendamping yang ada di UPT RSBN. Kita juga terbuka dengan organisasi mereka yaitu pertuni terkait masukan-masukan dari mereka. Kita sangat terbuka dengan seluruh pihak. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien pasti dengan ketulusan hati dan penuh perhatian kepada pasien. Kita menjalankan tugas tersebut sesuai dengan SOP. Kalau ketulusan dan sebagainya memang kita bisa dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Alhamdulillah IKM kita sudah ada dinilai 85. Jadi, memang ketulusan dan sebagainya itu yang bisa menilai orang lain sebagai pengguna layanan. Tapi, itu bisa dikonversikan dengan tingginya IKM tersebut. Kalau keistimewaan atau prioritas kepada pasien disabilitas tunanetra itu kita memang prioritaskan untuk pasien disabilitas netra dan pasien lansia. Karena memang kita sudah ber SK kita ada regulasinya bahwa Puskesmas Janti ditetapkan sebagai puskesmas ramah disabilitas netra dan puskesmas santun lansia. Jadi, pasti kita dahulukan dibandingkan dengan pasien yang lain. Dalam menerima saran atau kritik dari pasien disabilitas tunanetra kita sangat terbuka ke segala masukan yang disampaikan oleh pasien disabilitas tunanetra maupun pasien yang lain. Kita tidak hanya terbuka ke pasien disabilitas tunanetra, kita juga sangat terbuka komunikasi dengan organisasi profesi yaitu pertuni."

Pernyataan serupa dikemukakan oleh Pak Prapto selaku pasien disabilitas tunanetra mengatakan:

> "Menurut saya pegawai Puskesmas Janti tulus dalam memberikan pelayanan kepada pasien difabel netra. Mereka juga disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien difabel netra. Selain itu, kita sebagai pasien difabel netra juga diprioritaskan dalam pelayanannya. Karena Puskesmas Janti itu puskesmas ramah disabilitas dan santun lansia. Saya juga pernah memberikan saran/kritik ke Puskesmas Janti terkait pelayanan *brexit*. Dan alhamdulillah sudah terealisasikan."

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Bu Fira terkait sifat empati yang dimiliki oleh seluruh pegawai Puskesmas Janti, mereka sudah memiliki sifat empati dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, khususnya pelayanan *brexit*. Sehubungan dengan penelitian (Edlins, 2019) tentang mengembangkan model empati untuk administrasi publik. Dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap administrasi publik, begitupun dalam pelayanan publik. Praktik empati dalam pelayanan publik dapat diinterpretasikan sebagai aktivitas multidimensi yang bersifat bawaan, diperoleh, dirasakan, dilakukan, dan berfokus pada pengalaman mereka yang terlibat, bukan murni pada hasil.

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya sikap ketegasan mereka dalam mengambil keputusan, tindakan, dan sebagainya yang tertuang dalam SK. Adanya rasa ketulusan dan perhatian penuh pegawai Puskesmas Janti dalam melayani pasien disabilitas tunanetra. Pegawai Puskesmas Janti juga memberikan keistimewaan untuk pasien disabilitas tunanetra yaitu dengan memprioritaskan pasien disabilitas netra dan lansia dalam pelayanan *brexit*. Puskesmas Janti Kota Malang ditetapkan sebagai puskesmas ramah disabilitas dan santun lansia. Pegawai Puskesmas Janti sangat terbuka dalam menerima saran atau kritik dari pasien disabilitas tunanetra.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit)* untuk rehabilitasi sosial bina netra oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang, menunjukan bahwa UPT Puskesmas Janti telah benar-benar berusaha memksimalkan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien disabilitas tunanetra sehingga pasien disabilitas tunanetra setia dan percaya dalam menggunakan pelayanan *brexit* dan pelayanan lainnya di Puskesmas Janti. Hal tersebut dapat dibuktikan pada penelitian ini dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan oleh Kotler dan Keller (2016), yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dalam dimensi *tangibles* (bukti langsung), kelengkapan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan *brexit* sudah cukup lengkap. Adanya ruang tunggu prioritas, komputer dengan huruf *braille*, papan nama dengan huruf *braille*, *e-ticket* obat *braille*, *guiding carpet*, *guiding block*, *handrail* sudah cukup membantu pasien disabilitas tunanetra dalam menggunakan pelayanan *brexit*. Harapan kedepannya fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan *brexit* bisa bertambah lagi.

Dalam dimensi *reliability* (keandalan), seluruh pegawai Puskesmas Janti sudah cukup handal dalam melayani pasien disabilitas tunanetra yang menggunakan pelayanan *brexit*. Dapat dibuktikan bahwasanya pegawai mempunyai cara tersendiri untuk menciptakan kepercayaan kepada pasien disabilitas tunanetra yaitu dengan melakukan pendekatan dan berkomunikasi secara langsung terkait masukan-masukan dari pasien disabilitas tunanetra.

Dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap), seluruh pegawai Puskesmas Janti dalam menangani pasien disabilitas tunanetra sudah cukup baik dan respon yang mereka berikan cukup cepat dan tepat. Sehingga pasien disabilitas tunanetra dalam pelayanan *brexit* yang mengalami kesulitan akan terbantu.

Dalam dimensi *assurance* (jaminan), seluruh pegawai Puskesmas Janti terhadap pasien disabilitas tunanetra sudah memberikan rasa percaya penuh dari pasien disabilitas tunanetra. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan sikap keramahan dan sopan santun pegawai dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, adanya SOP dan SK yang berlaku di Puskesmas Janti, dan cara mereka dalam mendapatkan kepercayaan penuh dari pasien, yaitu dengan melakukan pendekatan dan orientasi kepada pasien disabilitas tunanetra.

Dalam dimensi *empathy* (empati), seluruh pegawai Puskesmas Janti sudah memiliki sifat empati dalam melayani pasien disabilitas tunanetra, khususnya pelayanan *brexit*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya sikap ketegasan mereka dalam mengambil keputusan, tindakan, dan sebagainya yang tertuang dalam SK. Kemudian adanya rasa ketulusan dan perhatian penuh pegawai dalam melayani pasien disabilitas tunanetra.

Sehingga secara keseluruhan kualitas pelayanan *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit)* untuk rehabilitasi sosial bina netra oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang sudah sesuai dengan keinginan pasien disabilitas tunanetra dengan mengutamakan kualitas pelayanan dan memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien disabilitas netra yang sudah setia dan percaya terhadap pelayanan *brexit* di UPT Puskesmas Janti Kota Malang.

Saran

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan *braille e-ticket and extraordinary access for visual disabilities (brexit)* untuk rehabilitasi sosial bina netra oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang, maka peneliti memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan *brexit*, sebagai berikut:

1. Bagi UPT Puskesmas Janti Kota Malang diharapkan untuk menambah fasilitas-fasilitas penunjang untuk pelayanan *brexit*, seperti kursi prioritas, papan nama dengan huruf *braille*, dan lain-lain.
2. Bagi UPT Puskesmas Janti Kota Malang diharapkan untuk menambah papan nama huruf *braille* pada *scan QR code* untuk mengakses layanan pengaduan bagi pasien disabilitas tunanetra.
3. Bagi UPT Puskesmas Janti Kota Malang diharapkan untuk memperbaiki tulisan "prioritas" di ruang tunggu prioritas bagi pasien disabilitas tunanetra.
4. Bagi UPT Puskesmas Janti Kota Malang diharapkan untuk memperhatikan protokol kesehatan, seperti penggunaan *thermogun* dan *Handsanitizer* yang terdapat pada pintu masuk.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan peneliti kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dan memberikan dukungan dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Allah SWT.
2. Ibu Penny Aprilia Rachmadie, S. Sos., Adik Najwaa Tsabita Chaq, Bude Sumiyati, yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan, semangat, dan kasih sayang kepada peneliti.
3. Keluarga besar yang telah memberikan doa, inspirasi, dan dukungan.
4. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
5. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
6. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen penguji 1.
7. Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji 2.
8. Mas Taufan dan Ibu Fira selaku pegawai di UPT Puskesmas Janti Kota Malang dan Bapak Suprapto selaku pasien dasibilitas tunanetra.
9. Erika Vivian Nurchahyati yang telah menjadi support system saya sekaligus membantu dalam penyusunan jurnal ini.
10. Ngukup Cahyo Achmadja, Efendi Nur Taufik, Gali Artha Cendana, dan teman-teman saya lainnya yang telah berkontribusi dalam penyelesaian jurnal ini dan telah berjuang bersama hingga selesainya tugas akhir.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). *An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector*. *International Journal of Quality and Reliability Management*, *24*(2), 181. https://doi.org/10.1108/02656710710722284

Alil, M. A., & Yaseen, E. A. (n.d.). *Service Quality in Public Services " A Study of The Public Services in Urban Egypt ."*

Aryska, M. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). 4(1).

Aucoin, P., & Heintzman, R. (2000). *The Dialectics of Accountability for Performance in Public Management Reform*. *International Review of Administrative Sciences*, 66(1), 49. https://doi.org/10.1177/0020852300661005

Dewi, R. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Interventing. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, 18(2), 150. https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511

DPMPTKP. (2019). Pelayanan Publik. DPMPT Kulon Progo. https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik

Edlins, M. (2019). *Developing A Model of Empathy For Public Administration*. *Administrative Theory and Praxis*, 43(1), 15. https://doi.org/10.1080/10841806.2019.1700459

Edlins, M., & Dolamore, S. (2018). *Ready to Serve The Public ? The Role of Empathy in Public Service Education Programs*. *Journal of Public Affairs Education*, 24(3), 2. https://doi.org/10.1080/15236803.2018.1429824

Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 31. https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37

Green, J. P. (2017). *Determining The Reliability and Validity of Service Quality Scores in A Public Library Context: A Confirmatory Approach. Library Administration and Organization*, 26, 342. https://doi.org/10.1016/0099-1333(95)90071-3

Gunawan, I. (2017). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik (Suryani (ed.); Ed. 1, Cet). Bumi Aksara.

Keban, Y. T. (2004). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Gava Media.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing Management* (E. Svendsen (ed.); 13th ed.). *Pearson Education*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (E. Svendsen (ed.); 14th ed.). *Pearson Education*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (E. Svendsen (ed.); 15th ed.). *Pearson Education*.

MENPANRB. (2019). Brexit Permudah Akses Kesehatan Disabilitas Netra Kota Malang. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/brexit-permudah-akses-kesehatan-disabilitas-netra-kota-malang

Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1(1), 71–84. http://us.surabaya.detik.com

Mulgan, R. (2008). *How Much Responsiveness is Too Much or Too Little? The Australian Journal of Public Administration*, 67(3), 345. https://doi.org/10.1111/j.1467-8500.2008.00592.x

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial (Luthfiah (ed.)). Media Sahabat Cendekia.

Oktariyanda, T. A., Meirinawati, Fanida, E. H., Niswah, F., & Achmadja, N. C. (2021). *Cognitive Dimensions in Community Response to the Free Vaccination Programs in Suppressing theSpread of Covid-19 in Sidoarjo Regency*. *Atlantis Press: Proceedings of the International Joint Conference on Arts and Humanities 2021 (IJCAH 2021)*, 618, 592–599. https://doi.org/10.2991/assehr.k.211223.101

Rahmah, S. (2019). Penerimaan Diri Bagi Penyandang Disabilitas Netra. Jurnal Ilmu Dakwah, 18(2), 14. http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/article/view/3380

Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., Bahri, S., Pelu, M. F. A. R., Purba, S., & Asmarianti. (2020). Teori Administrasi Publik (J. Simarmata (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.

Sellang, K., & Useng, A. R. (2013). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Jurnal Praja, *2*(1), 1–15.

Tedyan. (2019). Pentingnya Pelatihan ToT. Presenta.Co.Id. https://presenta.co.id/pelatihan-

tot/#:~:text=*Training of trainer* atau pelatihan,pelatihan tersebut kepada orng lain.

Williams, J. G. (2003). *The Importance of HR Practices and WorkplaceTtrust in Achieving Superior Performance: A Study of Public-Sector Organizations*. *International Journal of Human Resource Management*, 14(1), 48. https://doi.org/10.1080/09585190210158501

Wiranto, A. A. (2021). Pentingnya Memasang *Handrail* di Kamar Mandi. Kompas.Com. https://www.kompas.com/properti/read/2021/10/25/210000521/pentingnya-memasang-*handrail*-di-kamar-mandi?page=all#

Wulansari, N., & Meirinawati. (2022). Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus di PT. Pos Indonesia Kebonrojo Surabaya. Jurnal Publika, *10*(2), 457–470.