



---

## **Evaluasi Ketersediaan dan Kelayakan Sarana Prasarana Penunjang Layanan Bagi Kelompok Rentan di Lingkungan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo**

**Maharani Putri Bahari<sup>1</sup>, Magda Faradiba Mauludia Agung<sup>2</sup>**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia<sup>1-2</sup>

Email Korespondensi: [putribahari1709@gmail.com](mailto:putribahari1709@gmail.com), [magda.farabida.fisip@upnjatim.ac.id](mailto:magda.farabida.fisip@upnjatim.ac.id)

---

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 25 Januari 2026

---

### **ABSTRACT**

*Improving the quality of public services is an integral part of bureaucratic reform efforts in Indonesia. This is reflected in Law Number 25 of 2009 which regulates the implementation of public services, and is reinforced by the issuance of Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 11 of 2024 which emphasizes the importance of fulfilling the rights and access to services for vulnerable groups. These vulnerable groups include people with disabilities, the elderly, children, women, and people with low socioeconomic conditions. This study aims to assess the extent to which the facilities and infrastructure provided by the local government are available, adequate, and function optimally in supporting services to vulnerable groups in Sidoarjo Regency using the CIPP (Context, Input, Process, Product) Evaluation Model developed by Daniel L. Stufflebeam (2003). This theory includes four aspects consisting of context, input, input, and product. Data analysis was carried out using a qualitative approach where the data was obtained through document reviews and documentation of facilities and infrastructure in each regional apparatus, then analyzed using the Miles and Huberman technique which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The evaluation focused on the fulfillment of 14 types of accessibility facilities according to the standards of the Minister of Public Works and Public Housing Regulation Number 14 of 2017. With this approach, this study attempts to describe the actual conditions of infrastructure such as physical accessibility, service support facilities, and the suitability of infrastructure used by vulnerable groups. Information obtained from the results of this study is the availability and suitability of service support infrastructure for vulnerable groups within the Sidoarjo Regency regional apparatus environment.*

**Keywords:** Infrastructure, Vulnerable Group, Public Service

### **ABSTRAK**

*Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya reformasi birokrasi di Indonesia. Hal ini tercermin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, serta diperkuat dengan terbitnya Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 yang menekankan pentingnya pemenuhan hak dan akses pelayanan bagi kelompok rentan. Kelompok rentan ini mencakup penyandang disabilitas, lanjut usia (lansia), anak-anak, perempuan, dan masyarakat dengan kondisi sosial ekonomi rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah daerah sudah tersedia, layak, dan berfungsi optimal dalam mendukung pelayanan kepada kelompok rentan di Kabupaten Sidoarjo*

---

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

6567

---

*dengan menggunakan Model Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam (2003). Teori ini meliputi 4 aspek yang terdiri dari konteks, masukan, input, dan produk. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif yang data tersebut diperoleh melalui telaah dokumen dan dokumentasi sarana prasarana pada masing-masing perangkat daerah, kemudian dianalisis menggunakan teknik Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Evaluasi difokuskan pada pemenuhan 14 jenis fasilitas aksesibilitas sesuai standar Permen PUPR Nomor 14 Tahun 2017. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi nyata sarana prasarana seperti aksesibilitas fisik, fasilitas pendukung layanan, dan kelayakan infrastruktur yang digunakan oleh kelompok rentan. Informasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana penunjang layanan bagi kelompok rentan yang ada di lingkungan perangkat daerah Kabupaten Sidoarjo.*

**Kata Kunci:** Sarana Prasarana, Kelompok Rentan, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar serta hak setiap warga negara. Moenir (2010:27) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang bersifat umum, yang diwujudkan melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dengan memanfaatkan faktor-faktor material tertentu. Pelaksanaan pelayanan tersebut dilakukan melalui mekanisme yang terstruktur, meliputi sistem, prosedur, dan metode yang telah ditetapkan. Pada praktiknya, pelayanan publik bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara luas, termasuk kelompok rentan yang kerap mengalami keterbatasan atau kendala dalam mengakses layanan yang disediakan pemerintah (Indriani & Manggalou, 2025). Pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan menjamin bahwa setiap layanan yang disediakan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat secara adil dan tanpa perlakuan diskriminatif (Sylvi & Hidayati, 2024). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya dalam mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Dalam praktiknya, pelayanan publik yang berkualitas harus mengandung prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, partisipatif, serta inklusivitas. Artinya, layanan yang diberikan pemerintah tidak hanya harus mudah diakses dan bermanfaat bagi masyarakat luas, tetapi juga harus menjamin kesetaraan akses bagi seluruh warga, termasuk kelompok rentan.

Kelompok rentan merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki keterbatasan tertentu sehingga memerlukan perhatian dan perlakuan khusus dalam mengakses layanan publik. Mereka meliputi penyandang disabilitas, lanjut usia (lansia), anak-anak, wanita hamil, serta korban bencana alam dan sosial. Prinsip pelayanan publik mencakup kemudahan akses layanan serta penyediaan fasilitas dan perlakuan yang disesuaikan dengan kebutuhan kelompok rentan. Kelompok ini sering kali menghadapi berbagai hambatan baik dalam aspek fisik, sosial, maupun

administratif. Salah satu faktor penyebabnya adalah belum tersedianya sarana dan prasarana penunjang layanan publik yang memadai dan layak. Fasilitas yang tidak ramah disabilitas, kurangnya jalur akses yang aman, minimnya ruang laktasi, serta kondisi infrastruktur pelayanan yang tidak sesuai standarmenjadi contoh nyata yang masih banyak dijumpai di berbagai instansi pemerintahan maupun fasilitas umum.

Ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana penunjang layanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang inklusif dan berkeadilan sosial. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap warga negara dijamin haknya untuk memperoleh pelayanan publik yang mudah, cepat, terjangkau, dan non-diskriminatif. Peraturan Menteri PUPR No. 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung juga memperjelas bahwa masing-masing gedung publik diharuskan menyediakan sarana prasarana yang memungkinkan akses aman, nyaman, dan mandiri bagi pengguna, termasuk kelompok rentan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas juga mengamanatkan bahwa setiap instansi pemerintah wajib menyediakan fasilitas pelayanan yang aksesibel bagi seluruh kelompok masyarakat, tanpa terkecuali. Penyediaan sarana prasarana yang layak bukan hanya merupakan kewajiban moral, tetapi juga merupakan kewajiban hukum dan konstitusional bagi pemerintah daerah (Nurlaila, 2021). PermenPANRB No. 17 Tahun 2017 menetapkan bahwa salah satu indikator utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah tersedianya sarana dan prasarana yang dapat diakses oleh kelompok rentan. Selanjutnya, melalui Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020, unit penyelenggara pelayanan pada kementerian, lembaga, serta pemerintah daerah didorong untuk menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung aksesibilitas bagi kelompok rentan. Dalam surat edaran tersebut ditegaskan adanya 14 komponen fasilitas yang perlu dipenuhi, antara lain ketersediaan kursi roda, tongkat, atau kruk; akses pintuk masuk yang mudah dijangkau; jalur landai beserta pegangan rambat; lift khusus yang dilengkapi huruf braille; selasar penghubung antar-ruang; toilet dan loket khusus; ruang tunggu khusus; guiding block serta area parkir khusus. Fasilitas pendukung lainnya mencakup alat bantu bagi penyandang tunanetra dan tunarungu, area bermain anak, ruang laktasi atau menyusui, serta dukungan sumber daya manusia seperti petugas pemandu dan petugas yang memiliki kemampuan bahasa isyarat. Adapun Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2022 juga digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan evaluasi terhadap ketersediaan dan kualitas sarana prasarana pelayanan bagi kelompok rentan.

Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembina pelayanan publik di tingkat nasional terus berupaya mendorong terbentuknya pelayanan publik yang inklusif. Komitmen tersebut salah satunya ditunjukkan melalui penerbitan Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang ramah bagi kelompok rentan. Regulasi ini menjadi pedoman penting bagi seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memastikan bahwa setiap individu, termasuk penyandang disabilitas, wanita hamil, ibu menyusui, anak-anak,

lansia, serta kelompok masyarakat yang mengalami kerentanan sementara maupun permanen, memperoleh pelayanan yang adil, setara, dan berkeadilan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap instansi dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar mampu memenuhi kebutuhan seluruh pengguna secara adil dan efektif. Keragaman karakteristik masyarakat, khususnya mereka yang termasuk dalam kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, perempuan hamil, ibu menyusui, anak-anak, serta lanjut usia, menuntut adanya perhatian dan perlakuan yang lebih sensitif. Kelompok ini sering menghadapi hambatan yang tidak dialami oleh pengguna layanan pada umumnya, sehingga diperlukan strategi pelayanan yang lebih adaptif dan inklusif. Untuk mewujudkan hal tersebut, instansi penyelenggara layanan publik perlu memastikan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, aksesibel, dan aman. Upaya ini pada akhirnya tidak hanya mencerminkan profesionalitas instansi, tetapi juga menegaskan komitmen pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak-hak seluruh warga tanpa diskriminasi.

Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu wilayah strategis di Provinsi Jawa Timur memiliki dinamika pembangunan yang cukup pesat, baik dari segi ekonomi, sosial, maupun infrastruktur. Perkembangan tersebut menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan badan pemerintahan telah memiliki inventaris sarana prasarana penunjang layanan publik. Namun demikian, hasil pengamatan lapangan dan berbagai laporan masyarakat menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah fasilitas yang belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas bagi kelompok rentan. Sebagian fasilitas pelayanan publik belum memiliki sarana pendukung yang layak, seperti jalur disabilitas; toilet khusus; atau ruang layanan ramah anak dan perempuan. Selain itu, ketimpangan antara fasilitas di kawasan perkotaan dan pedesaan juga masih menjadi isu yang perlu mendapat perhatian. Kondisi ini berpotensi menciptakan ketidaksetaraan dalam pemenuhan hak pelayanan khususnya bagi kelompok rentan.

Untuk menilai sejauh mana sarana prasarana penunjang layanan publik telah memenuhi kebutuhan kelompok rentan, diperlukan suatu evaluasi yang sistematis, objektif, dan terukur. Menurut Stufflebeam (2003), evaluasi merupakan suatu proses pengumpulan informasi yang berguna untuk membuat keputusan, di mana evaluasi berperan memastikan bahwa suatu program, kebijakan, atau penyediaan layanan telah mencapai tujuan yang diharapkan. Evaluasi tidak semata-mata berfokus pada capaian akhir, tetapi juga menelaah berbagai aspek mulai dari konteks, input, proses, hingga hasil melalui penerapan Model Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) (Kurniawati, 2020). Model Evaluasi CIPP merupakan salah satu metode evaluasi program yang sering diterapkan karena dinilai mampu menyajikan informasi secara menyeluruh serta menyediakan tolak ukur evaluasi yang sesuai dengan karakteristik program yang dievaluasi (Artanto & Ibadin, 2023). Evaluasi terhadap sarana prasarana penunjang layanan bagi kelompok rentan belum banyak dilakukan secara mendalam di tingkat daerah, padahal hal ini sangat penting untuk memastikan keberlanjutan pembangunan manusia (human development) yang adil dan setara. Oleh karena itu, penelitian yang berjudul "Evaluasi Ketersediaan dan



Kelayakan Sarana Prasarana Penunjang Layanan bagi Kelompok Rentan di Lingkungan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo” diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mengidentifikasi kondisi aktual fasilitas pelayanan publik, memahami hambatan yang dihadapi kelompok rentan, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan publik di Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

## METODE

Jenis tata cara yang digunakan dalam riset ini mengenakan tata cara kualitatif dengan pendekatan evaluatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dan menggambarkan kondisi ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana penunjang layanan bagi kelompok rentan di lingkungan perangkat daerah Kabupaten Sidoarjo. Bagi Sugiyono (2018) tata cara riset kualitatif ialah jenis riset yang berdasarkan penalaran yang digunakan untuk memusatkan pada keadaan yang logis (eksperimen) dimana periset selaku instrumennya, tata cara pengambilan informasi serta di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan kepada makna. Fokus penelitian ini adalah evaluasi ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana penunjang layanan bagi kelompok rentan di Kabupaten Sidoarjo. Peneliti menggunakan Model Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam (2003) sebagai kerangka evaluasi. Model CIPP digunakan karena mampu menilai suatu program atau kebijakan secara komprehensif mulai dari analisis kebutuhan dan kondisi awal, ketersediaan sumber daya, pelaksanaan kegiatan, hingga hasil atau capaian yang diperoleh (Muryadi, 2018).

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh melalui telaah dokumen dan dokumentasi yang berasal dari masing-masing perangkat daerah, khususnya dokumen yang berkaitan dengan ketersediaan dan kondisi sarana prasarana layanan bagi kelompok rentan. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif dengan mengacu pada teknik analisis data Miles dan Huberman (1994), yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dalam penerapannya, Model Evaluasi CIPP yang diperkenalkan oleh Stufflebeam mencakup 4 (empat) indikator diantaranya, yaitu: (1) Konteks Konteks (Context) merupakan tahap yang berfokus pada identifikasi kebutuhan, permasalahan, mengidentifikasi kebutuhan, permasalahan, dan kondisi yang melatarbelakangi penyediaan sarana prasarana bagi kelompok rentan. (2) Masukan (*Input*) merupakan proses menilai ketersediaan sumber daya, fasilitas, dan dukungan pendukung yang dimiliki perangkat daerah. (3) Proses (*Process*) merupakan tahap yang menilai pelaksanaan dan pemanfaatan sarana prasarana dalam mendukung layanan bagi kelompok rentan. (4) Produk (*Product*) merupakan tahap untuk menilai hasil atau tingkat kelayakan sarana prasarana yang telah disediakan serta manfaatnya bagi penerima layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan merupakan konsep pelayanan yang disusun agar setiap warga negara, termasuk mereka yang berada

dalam kondisi rentan, memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses layanan. Kelompok ini meliputi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, anak-anak, serta masyarakat yang terdampak bencana alam maupun sosial, yang sering kali mengalami keterbatasan dalam memperoleh pelayanan secara optimal. Melalui penerapan pelayanan yang ramah kelompok rentan, pemerintah berupaya meminimalkan hambatan akses dengan menghadirkan fasilitas yang lebih mudah dijangkau, prosedur pelayanan yang menyesuaikan kebutuhan khusus, serta sikap aparat yang mengedepankan nilai kemanusiaan dan prinsip non-diskriminasi. Untuk mengetahui bagaimana ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana penunjang layanan bagi kelompok rentan di Kabupaten Sidoarjo, penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP oleh Daniel L. Stufflebeam, yang mencakup empat komponen utama:

1. Konteks/*Context*

Penyediaan sarana prasarana ramah kelompok rentan berbasis pada sejumlah regulasi nasional dan daerah yang berfungsi sebagai standar dan acuan minimal, salah satunya yaitu Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2017 tentang Kemudahan Bangunan Gedung, yang mengatur standar teknis aksesibilitas bangunan publik. Selain itu, implementasi layanan publik juga harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, PermenPAN-RB tentang Standar Pelayanan Publik Inklusif, serta kebijakan daerah terkait pelayanan publik dan perlindungan kelompok rentan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh OPD memiliki kewajiban hukum untuk memenuhi standar aksesibilitas tersebut, tidak hanya sebagai bentuk pelayanan publik yang baik, tetapi juga sebagai wujud pemenuhan hak-hak dasar setiap warga negara. Kebutuhan kelompok rentan dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo mencakup kebutuhan fisik, sensorik, mobilitas, serta akses informasi. Kelompok rentan terdiri dari penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, anak-anak, serta warga dengan keterbatasan mobilitas sementara. Masing-masing kelompok memiliki kebutuhan aksesibilitas berbeda yang menuntut ketersediaan sarana prasarana yang spesifik dan terukur.

Pemenuhan sarana prasarana bagi kelompok rentan mensyaratkan setidaknya 14 jenis fasilitas yang perlu dipenuhi pada setiap UPP (Unit Pelayanan Publik). Sarana Prasarana tersebut meliputi guiding block bagi penyandang tuna netra yang harus terpasang sepanjang jalur masuk, area parkir, dan menuju titik pelayanan dengan posisi dan kualitas material yang memudahkan orientasi dan aman digunakan. Area parkir khusus perlu tersedia dekat pintu masuk, memiliki marka yang jelas, dan akses langsung ke jalur landai yang sesuai dengan standar kemiringan, permukaan anti slip, serta dilengkapi pegangan rambat bagi pengguna yang membutuhkan bantuan berjalan. Lift khusus wajib ada jika layanan berada di lantai dua atau lebih, dengan tombol dan indikasi audio-visual yang memudahkan pengguna kursi roda, tuna netra, dan tuna rungu. Pintu masuk yang mudah diakses, seperti pintu otomatis atau mekanisme ringan, serta ruang tunggu dan kursi khusus, harus mempertimbangkan kenyamanan, posisi strategis, dan kemudahan akses bagi seluruh kelompok rentan. Selain itu, loket khusus dengan petugas terlatih harus tersedia untuk mendampingi kelompok rentan dalam pengurusan layanan publik

agar proses lebih cepat, jelas, dan nyaman. Toilet khusus harus memenuhi standar aksesibilitas, dengan pegangan dan ruang cukup bagi pengguna kursi roda. Fasilitas pendukung standar inklusif seperti area bermain anak memberikan kenyamanan bagi pengunjung yang membawa anak-anak, sedangkan ruang laktasi harus memadai, higienis, dan privat untuk mendukung ibu menyusui. Bagi pengguna tuna netra, huruf braille sebagai alat bantu informasi harus tersedia pada petunjuk, formulir, dan papan informasi, sementara hearing aid atau alat bantu dengar serta petugas kompeten yang mendampingi harus disediakan untuk kelompok tuna rungu agar komunikasi dengan petugas tetap efektif.

Tujuan penyediaan sarana prasarana di tiap OPD di Kabupaten Sidoarjo adalah untuk memastikan layanan publik dapat diakses secara adil, nyaman, dan aman oleh semua warga, terutama mereka yang rentan terhadap hambatan. Melalui penyediaan fasilitas seperti jalur landai, area parkir khusus, lift, pintu masuk yang mudah diakses, dan ruang tunggu atau kursi khusus, OPD tidak hanya memenuhi standar teknis tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2. Masukan/*Input*

Pada komponen ini, analisis diarahkan untuk menilai sejauh mana setiap OPD di Kabupaten Sidoarjo memiliki dukungan sarana prasarana yang memadai guna menjamin aksesibilitas layanan bagi kelompok rentan. Input yang dimaksud meliputi ketersediaan 14 jenis fasilitas aksesibilitas, antara lain (1) guiding block; (2) area parkir khusus; (3) jalur landai/ramp; (4) area prioritas; (5) toilet disabilitas; (6) loket prioritas; (7) ruang laktasi; (8) area ramah anak; (9) alat bantu mobilitas; (10) alat bantu komunikasi; (11) ruang tenang; (12) lift; (13) rambu & marka aksesibel; (14) informasi pelayanan (visual/website/aplikasi). Untuk memperjelas tingkat pemenuhan standar aksesibilitas pada masing-masing OPD, tabel berikut menyajikan distribusi ketersediaan 14 jenis fasilitas yang sudah disebutkan sebelumnya yang menjadi fokus evaluasi:

**Tabel 1: Tingkat Pemenuhan 14 Fasilitas Ramah Kelompok Rentan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Sidoarjo**

OPD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Dispendukcapil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓
DPMPTSP	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Dinas Sosial	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Dispendikbud	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Dinas Kesehatan	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓
DPUBMSDA	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Dinas Perum CKTR	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Dinas Tenaga Kerja	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Dinas PMD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓

Dinas P3AKB	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓
Dinas Pangan & Pertanian	X	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓	X	X	X	X	✓
DLHK	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓
Dinas Perhubungan	X	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓
Diskominfo	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X	X	X	✓
Dinas Koperasi & UM	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X	X	X	✓
Dinas PORAPAR	X	X	✓	X	X	X	✓	X	X	X	X	X	X	✓
Dinas Perpustakaan & Kearsipan	X	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓
Dinas Perikanan	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	X	✓
Disperindag	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓
Bappeda	X	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	X	X	X	✓
BPKAD	X	✓	✓	X	X	✓	✓	X	✓	X	X	X	X	✓
BPPD (Pajak Daerah)	X	✓	✓	X	X	X	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓
BKD	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓
Bakesbangpol	X	✓	X	X	X	X	✓	X	X	X	X	X	X	✓
BPBD	X	✓	✓	X	X	✓	✓	X	✓	X	X	X	X	✓

Keterangan. ✓ = tersedia, X = belum tersedia

Sumber: Dokumen pendukung masing-masing OPD Kabupaten Sidoarjo

Sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1, ditemukan bahwa OPD seperti Dispendukcapil, DPMPTSP, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Dinas PMD, DLHK, Dinas Perikanan, Disperindag, serta BKD merupakan unit layanan yang memiliki tingkat pemenuhan sarana prasarana relatif lebih baik. Mereka telah menyediakan mayoritas fasilitas fisik yang menjadi standar aksesibilitas, termasuk parkir khusus, jalur landai, toilet disabilitas, ruang laktasi, serta loket prioritas. Hal ini menunjukkan bahwa OPD tersebut telah memiliki input yang lebih siap untuk mewujudkan layanan publik inklusif.

Sementara itu, terdapat OPD yang memiliki capaian sarana prasarana cukup rendah, sehingga kesiapan inputnya masih tergolong minim seperti, Dinas Perumahan dan CKTR, Dinas PORAPAR, serta beberapa badan seperti Bakesbangpol tidak memiliki sarana prasarana dasar seperti jalur landai, guiding block, maupun toilet disabilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan yang harus menjadi perhatian dalam penyediaan input layanan inklusif. Terdapat OPD yang memiliki capaian sarana prasarana cukup rendah, sehingga kesiapan inputnya masih tergolong minim seperti, Dinas Perumahan dan CKTR, Dinas PORAPAR, serta beberapa badan seperti Bakesbangpol tidak memiliki sarpras dasar seperti jalur landai, guiding block, maupun toilet disabilitas. Kondisi



ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan yang harus menjadi perhatian dalam penyediaan input layanan inklusif. Ini terutama berlaku untuk hak dasar kelompok rentan untuk mendapatkan akses ke sarana fisik.

Berdasarkan hasil pemetaan pada 14 jenis sarana prasarana fisik yang menjadi standar dasar aksesibilitas, menunjukkan bahwa setiap OPD di Kabupaten Sidoarjo memiliki tingkat pemenuhan sarana prasarana yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik layanan masing-masing. Sebagian besar OPD menyediakan fasilitas dasar untuk meningkatkan aksesibilitas pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya telah dialokasikan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan dasar kelompok rentan.

Namun demikian, ketika dibandingkan dengan standar teknis aksesibilitas yang telah ditetapkan, masih terdapat ketimpangan yang cukup signifikan pada aspek fasilitas fisik yang menjadi kebutuhan utama untuk mobilitas penyandang disabilitas. Sebagian besar fasilitas yang penting untuk mobilitas penyandang disabilitas, seperti guiding block, jalur pemandu, jalur landai yang aman, ruang tenang, alat bantu komunikasi, dan keberadaan lift belum terpenuhi secara merata. Banyak OPD tidak memiliki guiding block maupun ruang tenang, dan sebagian OPD juga tidak menyediakan alat bantu komunikasi yang sangat dibutuhkan bagi penyandang disabilitas runtu atau disabilitas kognitif. Beberapa OPD bahkan tidak memiliki ramp atau jalur landai yang menjadi ketentuan minimal untuk akses pengguna kursi roda.

### 3. Proses/Process

Berdasarkan data hasil penelitian yang terlihat pada tabel 1, kelompok OPD telah menunjukkan implementasi proses pelayanan yang cukup baik. Untuk mendukung kelompok rentan, OPD seperti Dispendukcapil, DPMPTSP, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Dinas PMD, DLHK, Perikanan, Disperindag, dan BKD telah menggunakan sebagian besar sarana prasarana yang tersedia. Ini termasuk jalur landai, toilet disabilitas, area parkir khusus, ruang laktasi, dan loket prioritas. Fasilitas ini tidak hanya tersedia secara fisik, tetapi juga digunakan secara aktif oleh pengguna layanan dalam OPD-OPD ini. Misalnya, dilaporkan bahwa antrean prioritas dan pendampingan bagi penyandang disabilitas dan lansia berjalan cukup konsisten. Petugas pelayanan juga telah terbiasa mengarahkan pengguna rentan untuk menggunakan fasilitas yang tersedia.

Namun, beberapa OPD yang telah memiliki fasilitas fisik ternyata belum mengoptimalkannya dalam proses pelayanan. Implementasi pada tahap proses tidak merata di seluruh OPD. Misalnya, Dinas Kesehatan, Dispendikbud, DPUBMSDA, Diskominfo, Dinas Pangan dan Pertanian, Bappeda, BPKAD, BPPD, dan BPBD memiliki fasilitas seperti parkir khusus, loket prioritas, atau jalur landai. Namun, fasilitas tersebut belum ditempatkan secara strategis atau terintegrasi dengan jalur transportasi pengguna kursi roda. Sarana prasarana tersedia, tetapi sulit diakses, tidak diberi rambu yang jelas, atau bahkan memerlukan bantuan petugas untuk mengaksesnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa, meskipun fasilitas tersedia, proses pemanfaatannya belum sepenuhnya efektif untuk membantu kelompok rentan berkembang menjadi diri mereka sendiri.

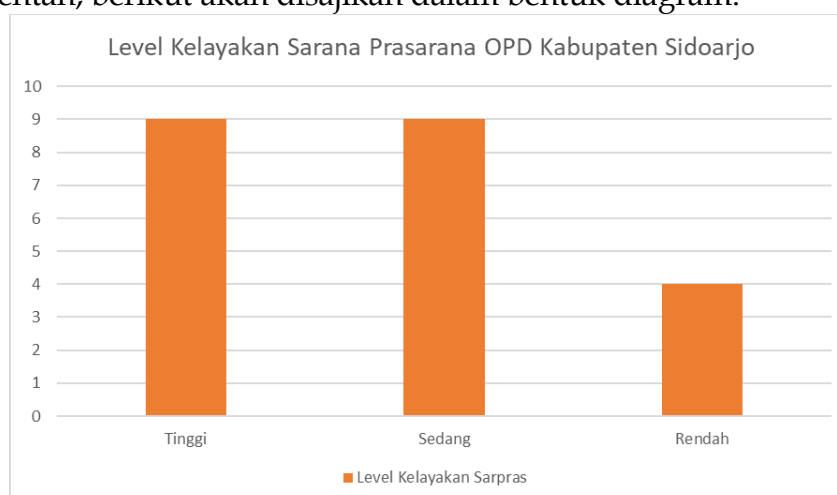
Permasalahan proses implementasi yang lebih besar terlihat pada OPD dengan sarana prasarana yang lebih sedikit. OPD seperti Dinas Perum CKTR, Dinas PORAPAR, Perpustakaan, dan Bakesbangpol memiliki banyak keterbatasan pada fasilitas dasar. Ini termasuk jalur landai yang tidak tersedia, guiding block, ruang tenang, atau toilet disabilitas. Akibatnya, proses pelayanan mereka hampir tidak dapat memenuhi kebutuhan kelompok rentan secara optimal. Pada OPD-OPD ini, kekurangan fasilitas dasar membuat sulit bagi petugas untuk memberikan layanan inklusif meskipun mereka memiliki komitmen yang baik untuk melakukannya. Selain itu, penyandang disabilitas fisik dan sensorik tidak dapat mengakses layanan secara mandiri karena kekurangan atau keterbatasan fasilitas.

Selain itu, sejumlah OPD menghadapi masalah dalam hal pemeliharaan dan pengawasan sarpras. OPD seperti Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Perpustakaan, Dinas Perhubungan, dan Dinas Perum CKTR belum sepenuhnya mengawasi fasilitas yang memerlukan perawatan rutin seperti ramp, pegangan rambat, atau rambu penunjuk. Pada beberapa OPD, terdapat indikasi fasilitas yang tidak terpelihara dengan baik, pegangan rambat yang longgar, atau rambu yang pudar. Fasilitas melakukan fungsinya secara tidak optimal karena tidak ada SOP pemeliharaan yang cukup dan tidak ada petugas khusus yang bertanggung jawab.

Aspek akomodasi layak dalam pelaksanaan pelayanan juga memperlihatkan kesenjangan antar OPD. OPD seperti Dispendukcapil, DPMPTSP, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, dan Dinas PMD memiliki tingkat pendampingan yang baik, yang ditunjukkan dengan pendamping petugas, antrean prioritas, dan layanan jemput bola. Di sisi lain, OPD seperti Dinas Perum CKTR, PORAPAR, Bakesbangpol, dan Perpustakaan Daerah belum secara konsisten menjalankan pendampingan bagi kelompok rentan karena keterbatasan sarpras dan sumber daya pendukung.

#### 4. Produk/Product

Evaluasi produk tidak hanya melihat keberadaan sarana prasarana, tetapi juga menilai tingkat kelayakan, yaitu sejauh mana sarana prasarana tersebut benar-benar memenuhi standar aksesibilitas, kenyamanan, keamanan, dan kegunaan bagi kelompok rentan. Untuk mengetahui bagaimana kelayakan sarana prasarana bagi kelompok rentan, berikut akan disajikan dalam bentuk diagram:



### **Gambar 1: Level Kelayakan Sarana Prasarana OPD di Kabupaten Sidoarjo**

*Sumber: Rekapitulasi Tingkat Kelayakan Sarana Prasarana OPD Kabupaten Sidoarjo*

Diagram 4 menunjukkan pemetaan tingkat kelayakan sarana prasarana ramah kelompok rentan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Sidoarjo berdasarkan hasil pengolahan data sekunder dari dokumen pendukung masing-masing OPD. Berdasarkan diagram tersebut, terlihat bahwa sebagian besar OPD berada pada kategori kelayakan tinggi, yaitu sebanyak 9 OPD yang menandakan bahwa sebagian besar fasilitas yang dibutuhkan kelompok rentan seperti jalur landai, toilet disabilitas, parkir khusus, ruang laktasi, marka aksesibilitas, dan loket prioritas tidak hanya tersedia tetapi juga memenuhi standar minimal aksesibilitas serta berfungsi dengan baik. Perangkat daerah yang termasuk dalam kategori ini adalah Dispendukcapil, DPMPTSP, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Dinas PMD, DLHK, Disperindag, Dinas Perikanan, dan BKD. Kesembilan unit ini menunjukkan bahwa sarana prasarana tidak hanya tersedia secara lengkap, tetapi juga layak digunakan, memenuhi prinsip kemudahan akses, keselamatan, kenyamanan, serta keberfungsian fasilitas sesuai Permen PUPR No. 14 Tahun 2017. Contohnya, Dispendukcapil dan DPMPTSP memiliki jalur landai yang benar, toilet disabilitas yang fungsional, loket prioritas, serta tata letak ruang yang memudahkan pengguna kursi roda. BKD sebagai satu-satunya “badan” yang tergolong kategori tinggi juga menunjukkan kelengkapan sarana prasarana yang baik. Perangkat daerah ini menghasilkan product layanan yang inklusif, memperkecil hambatan bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan kelompok rentan lainnya. Sebagai contoh, Dispendukcapil dan DPMPTSP memiliki jalur landai yang benar, toilet disabilitas yang fungsional, loket prioritas, serta tata letak ruang yang memudahkan pengguna kursi roda. BKD sebagai satu-satunya “badan” yang tergolong kategori tinggi juga menunjukkan kelengkapan sarana prasarana yang baik. Perangkat daerah ini menghasilkan product layanan yang inklusif, memperkecil hambatan bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan kelompok rentan lainnya.

Selain itu, sembilan OPD berada dalam kategori kelayakan sedang, yang menunjukkan bahwa, meskipun fasilitas prasarana tersedia, kualitas atau kinerja fasilitas tersebut belum sepenuhnya layak atau tidak sepenuhnya memenuhi standar teknis. Di antara perangkat daerah yang termasuk dalam kategori ini adalah Dinas Kesehatan, Dispendikbud, DPUBMSDA, Diskominfo, Dinas Pangan dan Pertanian, Bappeda, BPKAD, BPPD, dan BPBD. Hal ini ditunjukkan oleh keberadaan ramp yang terlalu curam, guiding block yang tidak terhubung dengan pintu masuk, rambu aksesibilitas tidak lengkap atau tidak jelas, ruang laktasi yang tidak memadai, atau toilet disabilitas yang tidak sepenuhnya aksesibel. Bappeda, BPKAD, BPPD, dan BPBD termasuk dalam kategori ini karena meskipun memiliki fasilitas tertentu, sarana prasarananya tidak lengkap dan tidak semuanya layak sehingga pemanfaatan bagi kelompok rentan masih terbatas. Secara keseluruhan, kelompok ini memberikan product layanan yang cukup baik bagi kelompok rentan, namun

manfaatnya belum optimal dan masih memerlukan peningkatan kualitas serta perbaikan teknis.

Di antara empat OPD yang termasuk dalam kategori kelayakan rendah adalah Dinas Perum CKTR, Dinas PORAPAR, Dinas Perpustakaan, dan Bakesbangpol. Perangkat daerah ini memiliki keterbatasan sarana prasarana yang signifikan, seperti jalur landai yang tidak ada, toilet disabilitas yang tidak tersedia, blok petunjuk yang tidak ada, rambu aksesibilitas yang sangat sedikit atau sama sekali tidak ada, alat bantu komunikasi yang tidak ada, dan fasilitas yang khusus untuk disabilitas sensorik. Ketiadaan fasilitas mendasar menyebabkan kelompok rentan tidak dapat mengakses layanan secara mandiri, dan bahkan berpotensi tidak dapat mengakses layanan sama sekali. Hasilnya jelas terlihat pada kualitas produk layanan yang buruk dari segi inklusi dan kenyamanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan evaluasi pada empat komponen CIPP, dapat disimpulkan bahwa upaya penyediaan layanan publik inklusif bagi kelompok rentan di kabupaten sidoarjo telah mengalami kemajuan, namun pemerataannya masih belum optimal. (1) Pada komponen konteks, perangkat daerah pada umumnya telah memahami kewajiban untuk menyediakan layanan inklusif sesuai dengan PermenPANRB No. 11 Tahun 2024, Permen PUPR No.14 Tahun 2017, serta regulasi pelayanan publik daerah. Namun masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan riil kelompok rentan dengan kondisi sarana prasarana yang tersedia, terutama pada OPD yang tidak berorientasi langsung pada pelayanan publik. (2) Pada komponen input, ketersediaan sarana prasarana menunjukkan variasi yang cukup signifikan. OPD seperti Dispendukcapil, DPMPTSP, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Dinas PMD, DLHK, Disperindag, Perikanan, serta BKD memiliki kelengkapan sarana prasarana yang relatif baik. Sebaliknya, Dinas Perum CKTR, Dinas PORAPAR, Dinas Perpustakaan, dan Bakesbangpol masih memiliki keterbatasan sarana prasarana dasar. Kelayakan sarpras belum merata karena beberapa fasilitas belum memenuhi standar teknis aksesibilitas. (3) Pada komponen proses, implementasi pemanfaatan sarana prasarana berbeda antar-OPD. OPD dengan sarana prasarana lengkap telah mengoptimalkan fasilitas tersebut melalui SOP pendampingan, antrean prioritas, dan pemeliharaan yang cukup baik. Namun pada banyak OPD, fasilitas yang tersedia belum digunakan secara efektif akibat penempatan yang kurang tepat, minimnya petugas pendamping, atau kurangnya pemeliharaan rutin. OPD dengan sarana prasarana terbatas tidak dapat menjalankan pelayanan inklusif secara memadai. (4) Pada komponen produk, tingkat kelayakan sarana prasarana sangat memengaruhi dampak layanan inklusif. OPD dengan sarana prasarana tidak layak atau minim memberikan manfaat layanan yang rendah dan tidak dapat mengurangi hambatan akses bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan kelompok lainnya. Sebaliknya, OPD dengan sarana prasarana layak membuat layanan lebih mudah diakses, aman, dan nyaman. Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana perangkat daerah berbeda, yang berarti bahwa tingkat inklusivitas layanan belum merata.

Secara menyeluruh, penelitian ini menyimpulkan bahwa ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana bagi kelompok rentan di Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah mulai berkembang, namun pemerataan, kelayakan teknis, dan keberfungsian fasilitas masih perlu diperkuat untuk memastikan pelayanan publik yang inklusif dan setara.

## DAFTAR RUJUKAN

- Artanto, D., & Ibadin, H. (2023). Penerapan Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) Dalam Program Rintisan Madrasah Unggul Di MTsN 1 Yogyakarta. *Al-Fahim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 68-82
- Hidayati, S., & Sylvi, S. (2024). Pemenuhan Aspek Layanan Publik Ramah Rentan di Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang demi Tercapainya Kondisi Layanan Publik yang Prima. *Jurnal Studi Inovasi*, 4(1).
- Indriani, S. S., & Manggalou, S. (2025). Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(1), 408-416.
- Kurniawati, E. W. (2020). Evaluasi Program pendidikan perspektif model cipp (context, input, process, product). *GHAITSA: Islamic Education Journal*, 1(1), 19-25.
- Muryadi, A. D. (2017). Model evaluasi program dalam penelitian evaluasi. *Jurnal Ilmiah Penjas (Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran)*, 3(1).
- Nurlaila, N. (2021). Dimensi Pelayanan Publik Potret Ironi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Kantor Camat Sape Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 7(1), 147-164.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. (2017). Permen PUPR No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Aksesibilitas. Jakarta: Kementerian PUPR.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). PermenPANRB No. 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Sugiyono. (2018). *Manajemen*. Manajemen, 13-20.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2016). Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Jakarta: Sekretariat Negara.