



## Ketersediaan Sistem Isyarat Bahasa Indonesia (SIBI) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan

Gandung Senatama<sup>1)</sup>, Retno Ayu Cahyoningtyas<sup>2)</sup>

Universitas Sebelas Maret, Surakarta<sup>1)</sup>  
Sekolah Tinggi Agama Islam Nadhlatul Ulama Pacitan<sup>2)</sup>

[gandungsenatama@student.uns.ac.id](mailto:gandungsenatama@student.uns.ac.id)<sup>1)</sup>  
[retnoayu45@gmail.com](mailto:retnoayu45@gmail.com)<sup>2)</sup>

### Abstrak

Artikel ini akan membahas terkait ketersediaan SIBI dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pacitan. Metode Penelitian yang digunakan dalam artikel ini kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari penelitian ini adalah harapan masyarakat tinggi namun dalam pelaksanaannya masih rendah. Kaum Tuli berharap sebagai pelayan publik mampu memberikan informasi dengan jelas dan melalui juru Bahasa isyarat. Diperlukan kemampuan yang mumpuni terkait menjadi seorang juru Bahasa isyarat tidak bisa hanya sekedar juru Bahasa isyarat. Ujian bagi juru Bahasa isyarat juga memerlukan tenaga, biaya dan pola berfikir yang kuat. Dengan demikian jumlah juru Bahasa isyarat di Kabupaten Pacitan sedikit jumlahnya. Tuntutan masyarakat yang memberikan informasi khususnya bagi Kaum Tuli akan semakin kompleks. Rekomendasi peneliti adalah melakukan pelatihan juru Bahasa isyarat bagi publik sehingga benih-benih juru Bahasa isyarat banyak, fasilitas pendukung seperti gambar-gambar bagi Orang Tuli di tempat pelayanan publik diperbanyak serta penggiatan implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Inklusif, SIBI

### Abstract

*This article will discuss the availability of SIBI in improving the quality of public services in Pacitan Regency. The research method used in this article is quantitative and qualitative using Importance Performance Analysis (IPA). The results of this research are that community expectations are high but implementation is still low. Deaf people hope that as public servants they will be able to provide information clearly and through sign language interpreters. Qualified skills are required to become a sign language interpreter, not just a sign language interpreter. Exams for sign language interpreters also require energy, money and a strong mindset. Thus, the number of sign language interpreters in Pacitan Regency is small. The public's demands for providing information, especially for deaf people, will become increasingly complex. The researcher's recommendation is to conduct sign language interpreter training for the public so that there are many sign language interpreters, supporting facilities such as pictures for deaf people in public service settings are increased and the implementation of Law no. 25 of 2009 concerning Public Services.*

**Key words:** Public Service, Inclusive, SIBI

### PENDAHULUAN

Arus reformasi telah berganti yang menuntut adanya perubahan-perubahan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Tak terkecuali adanya tatanan pemerintah akan menyesuaikan dengan



cepat hasil adanya reformasi. Adanya kekecewaan dari rasa tidak percayanya dari masyarakat kepada pemerintah. Hal ini disebabkan adanya pemerintah tidak dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat (Rahmadana, dkk. 2020). Semangat reformasi yang terjadi di Indonesia telah memberikan dorongan warna yang baru bagi tatanan pemerintah yang berujung dengan terwujudnya system administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dari fungsi sebuah negara (Antoni, dkk. 2021). Pelayanan publik merupakan kegiatan sebuah instansi pemerintah guna untuk memberikan pelayanan ke masyarakat dengan jasa yang berbeda-beda. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan aktifitas yang prima. Teori yang digunakan dalam pelayanan publik di Indonesia adalah *Good Governance*. Dalam teori ini menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima sesuai dengan ketentuan di Indonesia.

Tuntutan yang ada di masyarakat wajib terselesaikan dengan pelayanan publik yang berbagai macam bidangnya. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik harusnya menuntut adanya kolaborasi dengan pihak yang berkepentingan. Baik secara birokrasi di lingkungan pemerintah ataupun swasta sebagai jembatan pemerintah ke masyarakat (Rahmadana, Mawati & Siagian, 2020). Pelayanan publik merupakan salah satu tolok ukur dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana dalam memberikan pelayanan yang prima dalam prosesnya. Masyarakat merupakan aktor penerima dari pelayanan publik itu sendiri dengan harapan mampu mendapatkan pelayanan dan hasil yang diberikan dengan profesional (Mukaron & Laksana, 2015). Dalam prosesnya aktivitas pelayanan publik yang diberikan sangat berpengaruh dalam pencapaian mutu atau kualitas dari organisasi yakni pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang baik dan prima akan terlihat dari setiap efektifitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan di dalamnya berjalan dengan lancar. Semakin cepat atau responsive dan akurat maka kualitas pelayanan publik akan dikenang semakin baik (Mulyapradana, 2017). Betapa pentingnya dan tingkat kegawatannya dalam proses pemerintah itu berjalan dalam sebuah pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan sebuah organisasi atau badan publik dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna pelayanan yakni masyarakat dari berbagai jenis pelayanan publik yaitu jasa, administrasi dan barang (Along, 2020). Selain itu kualitas pelayanan publik ini sebagai titik tengah bagi sebuah instansi karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan dari masyarakat, kepuasan akan muncul jika dari kualitas pelayanan publik dilakukan dan dijalankan secara baik dan maksimal melalui peraturan yang berlaku (Mulyapradana, dkk. 2020). Tetapi menjadi kendala selama ini adalah bagaimana sebuah instansi atau organisasi publik mampu mempertahankan kualitas dari pelayanan publik untuk melayani pelanggan. Pelayanan publik yang buruk atau tidak memenuhi kebutuhan dari pelanggan akan menimbulkan kegaduhan di lapangan. Adanya ketidakpuasan ini akan berpengaruh terhadap kinerja atau peran aktif dari pemerintah kepada masyarakat (Akhyar, 2023). Sementara itu dampak lainnya akan menimbulkan ketidakpuasan dalam cangkupan apapun di proses pelayanan publik di organisasi publik.

Adanya kualitas pelayanan publik yang rendah ini akan menjadi sebuah tantangan sebagai seorang actor pemerintahan untuk segera melakukan evaluasi secara internal terlebih dahulu. Adanya gangguan dalam pelayanan publik kemungkinan disebabkan adanya ketidakpekaan terhadap sebuah tanggungjawab dan tugas yang diberikan. Kualitas pelayanan publik harus menerapkan professional tanpa melihat gender, suku, ras dan agama. Kesatuan dan kesetaraan



yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan. Tidak melihat siapa yang dilayani tetapi melihat kebutuhan dan kendala yang dihadapi sebagai konsumen. Kualitas dapat dilihat dari fisik di sebuah instansi yang berada di sebuah wilayah. Dalam era seperti saat ini yang terlihat adalah perkembangan teknologi dalam kehidupan masyarakat semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Dampaknya dalam proses administrasi publik akan terpengaruhi dan akan melakukan penyesuaian secara di lapangan (Utami, 2023). Sebagai organisasi publik wajib melakukan perubahan dan penyesuaian dengan kondisi sekarang yang semakin cepat dan kompleks. Transformasi pelayanan publik guna untuk mencapai angka maksimal dalam pelayanan publik menjadi kunci pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada pelanggan (Sepriano, dkk., 2023). Hingga saat ini banyak temuan di organisasi publik ataupun fasilitas publik berubah untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan kegunaannya. Tetapi angka tersebut sangat berbeda dengan kondisi apabila sudah berjalan beberapa waktu. Adanya tidak konsisten dengan sebuah pelayanan publik yang sesuai dengan kegunaannya.

Salah satunya Kabupaten Pacitan yang hingga saat ini telah berusaha untuk menerapkan pelayanan publik yang maksimal. Terlihat dalam instansi atau organisasi publik lainnya telah memberikan ruang untuk kaum difabel dalam mendapatkan pelayanan publik yang maksimal. Seperti contoh adanya jalur difabel yang disediakan oleh instansi tersebut dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal. Jalur bagi difabel meskipun terlihat sepele tetapi hal ini sangat diperlukan untuk kaum difabel agar tidak ada perbedaan dalam pelayanan. Selain itu adanya Sistem Isyarat Bahasa Indonesia (SIBI) juga mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan perhatian khusus bagi kaum Tuli. Sistem Isyarat Bahasa Indonesia (SIBI) yang dibakukan adalah salah satu metode yang digunakan untuk berkomunikasi dengan kaum tuna rungu dan tuna wicara pada masyarakat luas (Sindarto, Ratnawati & Arwani, 2022). Menurut data, tahun 2021 terhitung 211.889 penduduk Indonesia merupakan penyandang disabilitas yang terdiri dari 6,5% (13.802) tuna rungu dan 2,6% (5.580) tuna wicara. Minat masyarakat Indonesia dalam ingin tahu dan mempelajari Bahasa isyarat sangat tinggi namun menjadi kendala adalah media untuk belajar sangat kurang ini menjadi kendala dan menjadi kesulitan masyarakat untuk mengerti Bahasa isyarat.

Keberadaan SIBI ini sangat dibutuhkan oleh Kaum Tuli dimanapun berada. Adanya SIBI ini juga dapat memberikan akses yang mudah bagi Kaum tuli untuk mendapatkan informasi yang luas. SIBI ini menggunakan Bahasa Indonesia yang menjadi Bahasa nasional yang mudah dipahami oleh Sebagian besar penduduk di Indonesia yang kemungkinan besar berlatar belakang sosial, ekonomi dan pendidikan yang ingin mengakses informasi dengan mudah. Penggunaan Bahasa Indonesia yang ditujukan dengan sederhana dan mudah dipahami memastikan bahwa informasi dapat diakses dengan mudah dan murah oleh semua lapisan masyarakat, termasuk di daerah terpencil maupun perkotaan. SIBI juga membantu dalam pelayanan untuk mencapai efisiensi guna untuk menyediakan informasi secara real-time, meminimalkan kesalahan yang terjadi dalam proses pelayanan publik serta mengurangi adanya terlalu gemuk dalam proses pelayanan yang panjang. Dengan adanya SIBI, membantu Kaum tuli untuk mendapatkan informasi yang sama dengan masyarakat umum. Banyak sekali layanan seperti ini ditemukan di ruang publik seperti kantor pemerintahan, rumah sakit, sekolah dan pusat layanan masyarakat lainnya. SIBI dilakukan dengan ketersediaan petugas yang bisa menggunakan SIBI atau penerjemah SIBI yang akan membantu komunikasi yang efektif dan mampu memastikan Kaum Tuli mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Dalam proses pelayanan publik yang mendukung untuk penggunaan SIBI di berbagai instansi publik akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara merata. Layanan yang inklusif akan menunjukkan bahwa instansi tersebut berkomitmen untuk melayani seluruh warna negara tanpa diskriminasi. Dengan demikian ini akan mencerminkan prinsip kesetaraan dan non diskriminasi dalam proses pelayanan publik.

Hingga saat ini di Kabupaten Pacitan yang telah berkonsisten menggunakan SIBI dalam kegiatannya salah satunya Polres Pacitan. Sebagai pelayan publik, Polres Pacitan memberikan pelayanan publik yang maksimal guna untuk memberikan informasi kepada masyarakat dengan

jas. Kegiatan *Press Release* yang dilakukan oleh Polres Pacitan selalu menggunakan Juru Bahasa Isyarat yang sudah terlatih. Namun, momentum seperti ini dapat dilihat dan dirasakan oleh warga Pacitan yang menyandang Kaum Tuli. Keterbatasan ini mengakibatkan adanya pemutusan informasi kepada masyarakat tentang keterbukaan informasi publik. Seharusnya seluruh lapisan masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang sama tanpa adanya pembeda. Untuk instansi atau organisasi publik lainnya masih belum memberikan pelayanan publik yang inklusif kepada Kaum Tuli terkait adanya Juru Bahasa Insyarat. Hal ini akan memunculkan diskriminasi lapisan masyarakat di Kabupaten Pacitan. Sangat penting adanya SIBI dalam Juru Bahasa Isyarat di organisasi publik dimanapun berada. Melihat tingkat urgensi permasalahan di lapangan maka penulis melakukan penelitian dengan topik tersebut. Tujuannya dari artikel ini akan menjadi bahan rujukan pembuatan kebijakan bagi Pemerintah Kabupaten Pacitan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal dan lebih inklusif.

## METODE

Penelitian yang digunakan dalam artikel ini kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk data kuantitatif. Sedangkan untuk penelitian kualitatif dilakukan dengan observasi membandingkan hasil pengamatan dengan peraturan perundangan dan regulasi terhadap fasilitas dan aksesibilitas orang tunarungu di kantor pelayanan publik. Sementara itu, studi kepustakaan dilakukan untuk memperkuat argumen rekomendasi yang dibangun melalui penelitian ini. Data primer digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung kantor pelayanan publik di Kabupaten Pacitan. Data pada penelitian ini berupa persepsi pengunjung yang sedang mengunjungi kantor pelayanan publik Kabupaten Pacitan terkait kualitas pelayanan ketersediaan layanan Sistem Informasi Bahasa Indonesia (SIBI).

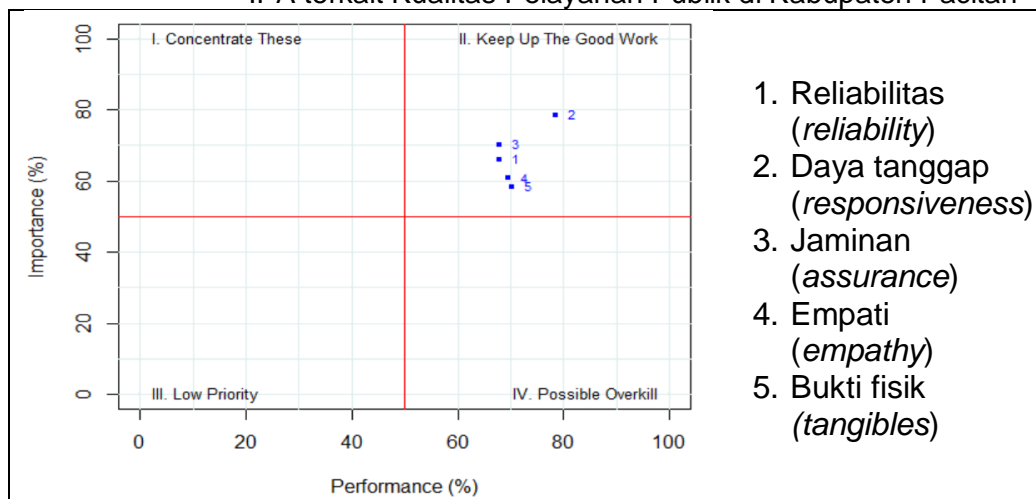
## HASIL DAN PEMBAHASAN

IPA menunjukkan posisi setiap item dari variabel penelitian dalam konsep prioritas. IPA dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan muatan faktor sebagai tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata skor empiris sebagai tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan. Hasil IPA disajikan dalam diagram kartesius dengan penjelasan sebagai berikut.

Variabel Kualitas Layanan terdiri atas 5 indikator. Perbandingan tingkat harapan indikator (*importance*) dengan tingkat kenyataan kinerja indikator (*performance*) yang dirasakan pengunjung kantor pelayanan publik di Kabupaten Pacitan, terbagi pada sektor pelayanan administrasi, pelayanan jasa, dan pelayanan barang/produk disajikan pada diagram-diagram kartesius berikut ini.

Gambar 1.

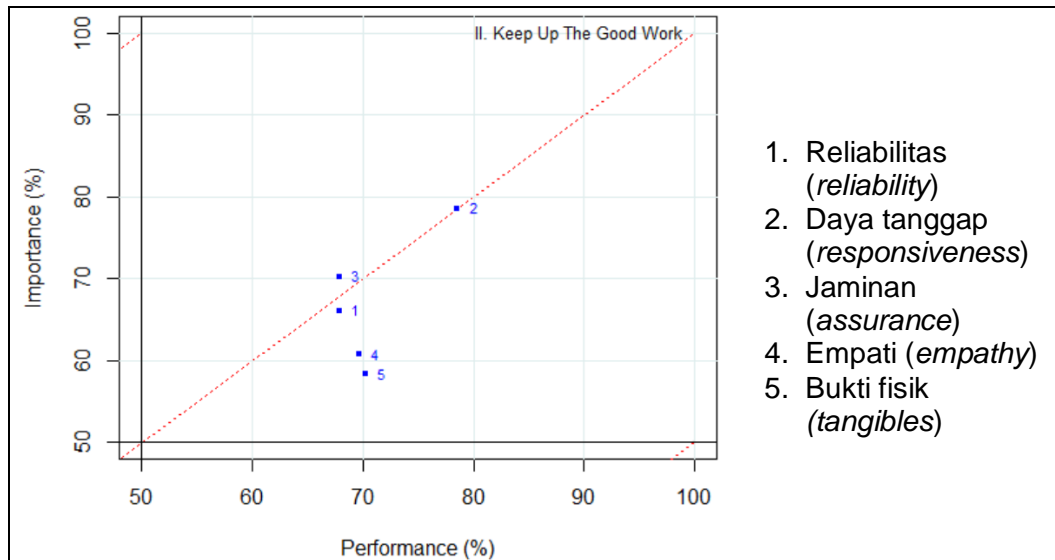
IPA terkait Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan



Sumber: Data Olahan dari Peneliti

Berdasarkan Gambar 1. indikator *Reliability* (1), *Responsiveness* (2), *Assurance* (3), *Empathy* (4) dan *Tangibles* (5) seluruhnya berada dalam kuadran II. Maka perlu dilakukan kajian lebih lanjut yaitu gap analysis terhadap letak koordinat *importance* dan *performance* dari masing-masing titik pada kantor pelayanan publik di Kabupaten Pacitan sebagai berikut.

Gambar 2.  
GAP Analysis Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan



Sumber: Data Olahan dari Peneliti

Persepsi konsumen mengenai harapan terhadap indikator 1 (*reliability*) cukup tinggi yang dapat dilihat dari nilai *importance* sekitar 68%, hal tersebut diimbangi dengan nilai *performance* yaitu sekitar 68% yang merupakan tingkat kenyataan kinerja yang diterima konsumen. Hal tersebut menandakan bahwa Kantor Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan cukup berhasil namun masih perlu meningkatkan layanan yang lebih akurat atau memiliki *reliability* mengenai penyediaan juru bahasa isyarat terhadap pengunjung yang memiliki disabilitas tunarungu kantor pelayanan publik di Kabupaten Pacitan. Indikator 1 (*reliability*) ini merupakan prioritas Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan dalam meningkatkan Kualitas Layanan harus mampu memberikan informasi dengan jelas dan melalui juru Bahasa isyarat untuk pengunjung yang memiliki keterbatasan dalam pendengaran saat berkunjung di kantor pelayanan publik di Kabupaten Pacitan.

Persepsi pengunjung mengenai harapan terhadap indikator 2 (*responsiveness*) cukup tinggi yang dapat dilihat dari nilai *importance* sekitar 79%, namun nilai *performance* sebesar 78% yang merupakan nilai kenyataan kinerja yang dilakukan Kantor Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor pelayanan publik di Kabupaten Pacitan, terbagi pada sektor pelayanan administrasi, pelayanan jasa, dan pelayanan barang/produk memiliki daya tanggap (*responsiveness*) untuk mewujudkan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pengunjung sudah baik.

Nilai *importance* atau tingkat harapan dari konsumen terhadap indikator 3 (*assurance*) memiliki nilai sekitar 70%, dan memiliki nilai *importance* sekitar 68% yang merupakan nilai kenyataan kinerja yang diterima oleh konsumen. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor pelayanan publik di Kabupaten Pacitan, terbagi pada sektor pelayanan administrasi, pelayanan jasa, dan pelayanan barang/produk kurang berhasil dalam mewujudkan kualitas layanan jaminan (*assurance*) dan belum mampu menumbuhkan kepercayaan pengunjung terhadap pelayanan publik di Kabupaten Pacitan melalui fasilitas sarana prasana pendukung bagi para pengunjung



terutama kaum disabilitas (tunarungu) dalam memahami layanan yang diterima, khususnya ketersediaan SIBI dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pacitan. Indikator 3 (assurance) ini merupakan prioritas Kabupaten Pacitan dalam meningkatkan Kualitas Layanan untuk sektor pelayanan administrasi, pelayanan jasa, dan pelayanan barang/produk.

Tingkat persepsi pengunjung mengenai harapan terhadap indikator 4 (empathy) dapat dilihat dari nilai importance sekitar 61%, namun nilai performance meningkat sekitar 69% yang merupakan tingkat kenyataan kinerja yang diterima. Hal tersebut menandakan bahwa Kantor Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan masih harus meningkatkan peranannya untuk memahami permasalahan-permasalahan para pengunjung secara baik tanpa membeda-bedakan golongan pengunjung, seperti tidak meremehkan pelayanan kaum disabilitas dan memberikan pelayanan hingga tuntas.

Persepsi konsumen terhadap indikator 5 (tangibles) mengenai tingkat harapan dilihat dari nilai importance sekitar 61%, namun pada nilai performance meningkat sekitar 70%. Hal tersebut menandakan bahwa Kantor Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan telah berhasil meningkatkan peran dalam mewujudkan dan memberikan kualitas layanan secara nyata dalam melayani urusan-urusan publik bagi pengunjung di Kabupaten Pacitan, khususnya kaum disabilitas, meskipun ketersediaan SIBI masih sangat dibutuhkan.

Uraian hasil penelitian kuantitatif di atas menunjukkan bahwa layanan publik di Kabupaten Pacitan sudah baik, namun masih perlu mewujudkan pelayanan ramah disabilitas khususnya bagi Kaum Tuli. Menurut Wicaksono dkk. (2019), jika dihubungkan dengan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memastikan semua aspek pelayanan publik bisa dijangkau penyandang disabilitas. Jangkauan penyandang disabilitas tersebut meliputi kebijakan, aksesibilitas fisik, hingga standar operasional. Hal ini seharusnya sejalan dengan konstitusi dan peraturan perundangan yang memberikan pengaturan mengenai perlindungan, penghormatan, dan pemenuhan hak asasi manusia. Sebagai catatan, pada tahun 2015 telah ada 114 peraturan perundangan yang memuat pengaturan mengenai hak-hak penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan kuantitas regulasi yang menjadi dasar perlindungan bagi penyandang disabilitas.

Koordinasi antarinstansi penyusun kebijakan pada akhirnya menjadi salah satu hal penting dalam pelayanan publik ini. Baik pemerintah pusat maupun daerah dan jajarannya perlu bekerjasama memenuhi salah satu hak warga negara. Tampaknya pemerintah harus benar-benar memahami situasi dan kondisi di lapangan. Dalam hal pelayanan publik koordinasi bisa dilaksanakan melalui kerjasama berbagai instansi Pemerintah Daerah. Dalam penelitiannya terhadap pengembangan ruang publik, Veriyani, dkk. (2023) menyebut pentingnya kolaborasi stakeholder dalam hal ini pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat. Di sisi lain, kepedulian dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pemenuhan hak disabilitas, terutama Kaum Tuli, juga menjadi faktor yang sangat penting dalam pemenuhan hak Tuli di pelayanan publik. Di samping itu, pengawasan juga menjadi aspek yang tidak bisa diabaikan. Pembentukan Komisi Nasional Disabilitas berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2020 tentang Komisi Nasional Disabilitas tampaknya belum menunjukkan hasil. Pasal 2 Perpres tersebut menyatakan Komisi Nasional Disabilitas dibentuk untuk memastikan dan memantau pelaksanaan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas. Jadi, pengawasan adalah salah satu tanggung jawab komisi ini, termasuk koordinasi antarinstansi pemerintah.

## SIMPULAN DAN SARAN

Kantor pelayanan publik di Kabupaten Pacitan, terbagi pada sektor pelayanan administrasi, pelayanan jasa, dan pelayanan barang/produk memiliki nilai reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles dalam kualitas layanan telah sesuai dengan harapan pengunjung. Namun dalam penyelenggaraan layanan publik bagi Kaum Tuli masih sangat kurang terutama ketersediaan SIBI. Penyandang disabilitas Tuli, dalam pemenuhan hak fasilitas pelayanan publik di Kabupaten Pacitan terkait ketersediaan SIBI tampaknya masih kurang. Meskipun regulasi peraturan perundangan telah mengatur penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas, tetapi kaum disabilitas (tunarungu) masih saja terabaikan.



Hasil pengamatan menunjukkan prioritas Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan dalam meningkatkan Kualitas Layanan Publik harus mampu memberikan informasi dengan jelas melalui juru Bahasa isyarat untuk pengunjung yang memiliki keterbatasan dalam pendengaran. Penyelenggara pelayanan publik harus mampu menumbuhkan kepercayaan pengunjung terhadap pelayanan publik di Kabupaten Pacitan melalui fasilitas sarana prasana pendukung bagi para pengunjung terutama kaum disabilitas (tunarungu) dalam memahami layanan yang diterima. Selain itu, penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Pacitan masih harus meningkatkan peranannya untuk memahami permasalahan-permasalahan para pengunjung secara baik tanpa membedakan golongan pengunjung, seperti tidak meremehkan pelayanan kaum disabilitas dan memberikan pelayanan hingga tuntas. Meskipun regulasi peraturan perundangan telah mengaturnya, pada praktik pelaksanaannya penyelenggara dan penyedia layanan tidak secara maksimal memenuhinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103-113.
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652-1659.
- Enggarani, Nuria Siwi. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*. 1(1), 16-29
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*.
- Mulyadi, M Budi (2018). *Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Investasi Dan Pertumbuhan UMKM*. 4(1), 112-127
- Mulyapradana, A. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. *Widya Cipta -Jurnal Sekretari Dan Manajemen*.
- Naufal, M. F., & Kusuma, S. F. (2023). Analisis Perbandingan Algoritma Machine Learning dan Deep Learning untuk Klasifikasi Citra Sistem Isyarat Bahasa Indonesia (SIBI). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 10(4), 873-882.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Puspitasari, Ni Luh Putu & Bendesa, I Komang Gede. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung*. 5(1), 89-114
- Putra, Andi & Sahuri, Chalid. (2017). *Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu*. 4(2), 175-178
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. 2, 56-65
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.
- Silalahi dkk. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu*. 8(1), 6-14
- Sindarto, S. S., Ratnawati, D. E., & Arwani, I. (2022). Klasifikasi Citra Sistem Isyarat Bahasa Indonesia (SIBI) dengan Metode Convolutional Neural Network pada Perangkat Lunak berbasis Android. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2129-2138.



- Suparman, Nanang. (2017). *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat*. 13(1), 41-56
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.