



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK
SEBAGAI UPAYA PENGHARGAAN MASYARAKAT
PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN SRAGEN**

TUGAS AKHIR-SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
guna menyelesaikan Program Sarjana Hukum

Oleh:

Annisa Rahmawati

11000120120110

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI
UPAYA PENGHARGAAN MASYARAKAT PENYANDANG
DISABILITAS DI KABUPATEN SRAGEN**

TUGAS AKHIR-SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana Hukum

Oleh:

Annisa Rahmawati

NIM 11000120120110

Tugas Akhir dengan judul diatas telah disahkan
dan disetujui untuk diperbanyak

Pembimbing I



Bp. Sri Nur Hari Susanto, SH.MH.
NIP. 196110311987031002

Pembimbing II



Bp.Kadek Cahya Susila W.,SH.MH.
NIP. 198105162003121001

HALAMAN PENGUJIAN

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI
UPAYA PENGHARGAAN TERHADAP MASYARAKAT PENYANDANG
DISABILITAS DI KABUPATEN SRAGEN**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

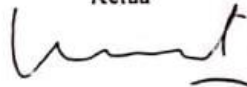
Annisa Rahmawati

NIM 11000120120110

Telah diujikan didepan Dewan Penguji pada tanggal 12 Februari 2024

Dewan Penguji

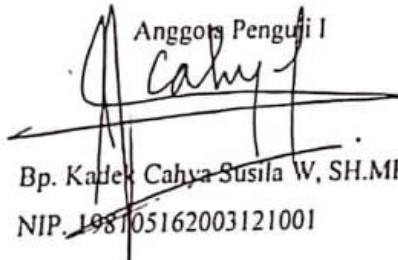
Ketua



Bp. Sri Nur Hari Susanto, SH.MH.

NIP. 196110311987031002

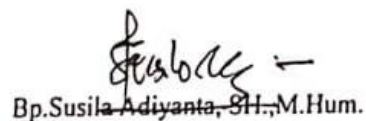
Anggota Penguji I



Bp. Kadek Cahya Susila W, SH.MH.

NIP. 198105162003121001

Anggota Penguji II

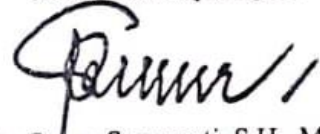


Bp. Susila Adiyanta, SH., M.Hum.

NIP. 196609111992031003

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.

NIP. 196711191993032002

Mengetahui:

Ketua Program Studi Sarjana Hukum



Dr. Aditya Y. Sulistyawan, S.H., M.H.

NIP. 198407092008121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 12 Februari 2023



Annisa Rahmawati

NIM 11000120120110

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”- QS Ar Rad 11

Skripsi Ini Penulis Persembahkan untuk:

Allah S.W.T

Muhammad SAW

My Self

My Parents

My Friends

KATA PENGANTAR


Puji syukur dihaturkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran sehingga penulis dapat menyusun Penulisan Tugas Akhir dengan judul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI UPAYA PENGHARGAAN MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN SRAGEN”**. Penulisan tugas akhir ini sekaligus sebagai syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Hukum di Program Studi Ilmu Hukum (S1) Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga terutama kepada orang tua Penulis yaitu Rahmat Suwarno dan Sosefi Mamadoa yang telah memberikan segala pengorbanannya, doa yang tidak pernah berhenti, cinta, motivasi, saran, serta seluruh dukungannya baik moril maupun materiil dalam kehidupan Penulis. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing Penulis selama melaksanakan Laporan Tugas Akhir sehingga dapat tersusun laporan tugas akhir ini kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
3. Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

4. Ibu Siti Mahmudah, S.H., M.H., selaku Dosen Wali karena telah membimbing penulis selama masa perkuliahan di Universitas Diponegoro.
5. Bapak Sri Nur Hari Susanto, SH., MH., selaku Dosen Pembimbing Pertama, karena telah memberikan motivasi, informasi serta masukan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama pelaksanaan tugas akhir.
6. Bapak Kadek Cahya Susila W. SH., MH., selaku Dosen Pembimbing Kedua, karena telah memberikan motivasi, informasi serta masukan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama pelaksanaan tugas akhir.
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen, karena telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melaksanakan penelitian tugas akhir di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen.
8. Ibu Justin dan Ibu Riska Selaku bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu, karena sudah bersedia menjadi narasumber dan memberikan masukan serta seluruh anggota Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
9. Ilyas Faqih al Muallim, selaku kekasih dari penulis, karena telah memberikan dukungan dan sahabat “Ammour” penulis yang sudah memberikan semangat untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Samarang, 12 Februari 2023



Annisa Rahmawati
NIM 11000120120110

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan	12
G. Orisinalitas Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kebijakan Nasional terkait Pelayanan Publik	
1. Konsep Kebijakan	17
2. Konsep Pelayanan Publik.....	22
B. Mal Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Pelayanan yang Prima	
1. Pengertian Mal Pelayanan Publik	24
2. Pengertian Pelayanan Prima	25
3. Upaya dalam Mewujudkan Pelayanan Prima	26
C. Disabilitas di Indonesia	
1. Pengertian Disabilitas dan Penyandang Disabilitas	29
3. Pengaturan Disabilitas Dalam Hukum Positif Indonesia	33
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

A. Kebijakan Pelayanan Publik terkait Penyandang Disabilitas di Kabupaten Sragen.....	44
B. Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Dalam Mengakomodir Masyarakat Penyandang Disabilitas di Kabupaten Sragen	57
BAB IV PENUTUP	
A. SIMPULAN.....	77
B. SARAN.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Table 1 Originalitas Penelitian.....	14
Table 2 Peraturan Pelaksanaan UU No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.....	34
Table 3 Luas Wilayah Kabupaten Sragen.....	40
Table 4 Jumlah Penduduk Kabupaten Sragen Menurut Jenis Kelamin dan Sex Ratio Tahun 2020-2022.....	42
Table 5 Regulasi yang mengatur Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen	46
Table 6 Perangkat Daerah Provinsi/Kabupaten Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen	49
Table 7 Kementerian/Lembaga/BUMN/BUMD/Swasta Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen.....	52
Table 8 Anggaran Pembangunan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sragen	63
Table 9 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 (Peta Wilayah Kabupaten Sragen)	39
Gambar 2 Dokumentasi Kegiatan dari DPMPSTP Kabupaten Sragen.....	66

ABSTRAK

Pasal 28H ayat (2) UUD NRI Tahun 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Pemerintah Indonesia telah berkomitmen dalam melindungi Hak Asasi Manusia bagi Penyandang Disabilitas, dan sebagai salah satu negara yang turut dalam penandatanganan konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas, maka Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas). Selain itu, telah disahkan juga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas untuk menggantikan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat. Kedua Undang-Undang tersebut menjadi pelengkap bagi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Pelayanan Publik telah mengamatkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat tertentu dalam hal ini salah satunya yaitu kelompok Penyandang Disabilitas.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kebijakan pelayanan publik terkait penyandang disabilitas di Kabupaten Sragen dan untuk melakukan identifikasi dan analisis terhadap kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen dalam mengakomodir kepentingan Penyandang Disabilitas. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah yuridis empiris, dan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif, Jenis data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan penyelenggara Mal Pelayanan Publik dan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan peraturan perundang-undangan yang terkait, buku, dan jurnal. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan menggunakan argumentasi linguistik non statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, khususnya terhadap pelaksanaan ketentuan Pasal 4 dan Pasal 29 ayat (1) melalui penetapan dua program utama, yaitu pertama melalui pengadaan fasilitas yang ramah difabel dan kedua dengan penetapan program sosialisasi dan pelatihan peningkatan kualitas penyandang disabilitas. Implementasi kebijakan melalui kedua program tersebut telah mampu mengakomodasi kepentingan penyandang disabilitas, namun dalam prosesnya masih perlu ditingkatkan kualitasnya. Penelitian ini merekomendasikan agar layanan bagi penyandang disabilitas ditingkatkan penguasaan bahasa isyarat pegawai dan keikutsertaan masyarakat.

Kata Kunci : Impementasi kebijakan., Mal Pelayanan Publik., Penyandang Disabilitas.

ABSTRACT

Article 28H paragraph (2) of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia confirms that everyone has the right to receive facilities and special treatment to obtain the same opportunities and benefits in order to achieve equality and justice. The Indonesian government has committed to protecting the Human Rights of People with Disabilities, and as one of the countries that participated in signing the convention on the Rights of Persons with Disabilities, Indonesia ratified Law Number 19 of 2011 concerning Ratification of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. (Convention on the Rights of Persons with Disabilities). Apart from that, Law Number 8 of 2016 concerning Persons with Disabilities has also been passed to replace Law Number 4 of 1997 concerning People with Disabilities. These two laws complement Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. The Public Services Law has stipulated that organizers are obliged to provide services with special treatment to certain members of the public in accordance with the provisions of statutory regulations. One particular community, in this case, is the group of people with disabilities.

The purpose of this research is to find out public service policies related to people with disabilities in Sragen Regency and to identify and analyze the policies of Public Service Malls in Sragen Regency in accommodating the interests of People with Disabilities. The approach method used in the research is empirical juridical, and the research specifications are descriptive. The type of data used is primary data obtained through observation and interviews with Public Service Mall organizers and secondary data obtained through literature study by collecting relevant laws and regulations, books, and journals. Data analysis was carried out descriptively qualitatively, using non-statistical linguistic arguments.

The results of the research show that the policy for providing public services for people with disabilities at the Public Service Mall in Sragen Regency is in accordance with Law Number 25 of 2009, especially regarding the implementation of the provisions of Article 4 and Article 29 paragraph (1) through the establishment of two main programs, namely first through the provision of disabled-friendly facilities and secondly by establishing socialization and training programs to improve the quality of people with disabilities. Policy implementation through these two programs has been able to accommodate the interests of people with disabilities, but the quality of the process still needs to be improved. This research recommends that services for people with disabilities improve employee sign language mastery and community participation.

Keywords: Policy implementation, Public Service Mall, People with Disabilities.