



**Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di
Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

ANINDA DEWI YULIANTI

NIM: 14010120140193

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Aninda Dewi Yulianti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010120140193
3. Tempat / Tanggal Lahir : Banyumas / 14 Juli 2002
4. Departemen / Program Studi : Politik dan Pemerintahan / Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Karangrau RT 02 RW 02 Banyumas

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D.
NIP. 198309282006041002

Semarang, 28 Desember 2023

Pembuat Pernyataan,



Aninda Dewi Yulianti
NIM 14010120140193

Ketua Program Studi



Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si.
NIP. 197110301999032001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas

Nama : Aninda Dewi Yulianti

NIM : 14010120140193

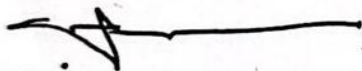
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Semarang, 28 Desember 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.

NIP. 19660727199203 1 001

Wakil Dekan I

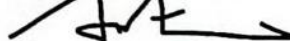


Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D.

()

2. Hendra Try Ardianto, S.IP., M.A.

()

Dosen Penguji :

1. Bangkit Aditya Wiryawan, S.Sos., M.A., Ph.D.

()

MOTTO

“Allah menaruhmu di tempatmu yang sekarang bukan karena kebetulan, tapi Allah telah menentukan jalan terbaik untukmu, Allah sedang melatihmu untuk menjadi kuat & hebat. Manusia yang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan & kenyamanan tetapi mereka dibentuk dengan kesukaran, tantangan dan air mata”

(Halimah Alaydrus)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Tuhan yang Maha Esa skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan anugrah yang begitu besar sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu
2. Orangtua saya yang telah senantiasa memberikan doa dan dukungan baik moral ataupun material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studi sarjana dengan lancar. Terimakasih Mama dan Bapa atas semua pengorbanan selama ini semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan kelancaran rejeki. Aamiin
3. Kakak Perempuan saya Eka Nur Baiti dan Ella Apriyanti yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama ini terimakasih juga kepada Mayva Mahiswara Zaiba ponakan tersayang yang selalu menjadi *moodboster* selama penulisan skripsi penulis.
4. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Terimakasih atas jasa yang telah diberikan kepada penulis semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan kemurahan rezeki.
5. Syifa Anaqah Prameisti, Amelia Anggraeni Putri Vandora, Selvi Nur Utami, Astrid Chandra Dewi, Muhammad Ikhsanuddin dan Bunga Pratami Putri sebagai sahabat perjuangan penulis dalam dimasa studi yang selalu membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Pak Budi selaku ketua Paguyuban Peduli Disabilitas Ganda (PPDG) Kabupaten

Banyumas, Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas yang telah memberikan informasi mengenai topik skripsi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.

7. Teman-teman KKN Desa Rancawuluh Kabupaten Brebes Nisa, Dila, Dandi, Sofi, Nanda, Yanik, Husna dan Khozi, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis erimakasih telah mewarnai hari-hari selama KKN.
8. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2020 yang selama 3,5 tahun bersama dan berjuang di FISIP UNDIP
9. Kepada semua pihak yang terlibat dalam kebidupan penulis, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas dukungannya selama ini.

Abstrak

Dalam peraturan perundang-undangan dijelaskan bahwa setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik khususnya layanan bagi penyandang disabilitas. Pemerintah memiliki tugas untuk mewujudkan aksesibilitas pelayanan publik yang memiliki standar kualitas yang baik dan mewujudkan keadilan dalam segala aspek kehidupan penyandang disabilitas. Adanya mal pelayanan publik di Kabupaten Banyumas yang menyediakan pelayanan perizinan dan non-perizinan untuk memenuhi pelayanan publik. Terjadinya diskriminasi pelayanan yang terjadi di Kabupaten Banyumas terhadap masyarakat disabilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi kebijakan milik Grindle 1980 yang membagikan dua variabel besar yaitu *content policy* dan *context policy* untuk mengukur keberhasilan proses implementasi kebijakan publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan memperdalam proses pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dengan menggunakan teori yang relevan. Subjek dan lokasi penelitian dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui pencarian sumber data primer dan sekunder yang diolah dan dinarasikan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Hasil penelitian yang telah ditemukan oleh peneliti menunjukkan dalam pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat disabilitas masih kurang diperhatikan dalam bentuk kebutuhan pelayanan publik Dimana pemerintah hanya menyediakan sarana dan prasarana tanpa menyediakan kebutuhan lain yang dibutuhkan masyarakat untuk menerima pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah memberikan adanya pelayanan seperti pelayanan khusus disabilitas namun dari sisi penyandang disabilitas mereka mengaku kesulitan dalam mengakses pelayanan tersebut. Hal ini disebabkan karena kurangnya penyediaan informasi dari pemerintah, mobilitas yang tidak memadai yang tentunya masyarakat membutuhkan adanya mobilitas dari tempat tinggal mereka menuju tempat pelayanan publik. Faktor ketiga terdapat aksesibilitas serta sarana dan prasarana yang belum diketahui oleh masyarakat disabilitas sehingga fasilitas yang disediakan tidak terpakai dengan baik. Dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas tentunya membutuhkan peran serta pemerintah untuk mendukung hak dan kewajiban yang mereka miliki. Pemenuhan hak-hak dasar penyandang disabilitas akan memberikan dampak yang nyata dan konkret untuk keberlanjutan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Selain itu, diharapkan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dapat dikelola dengan baik sesuai dengan konsep yang menjelaskan proses pelaksanaan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

Kata kunci: proses implementasi; pelayanan publik; Disabilitas

Abstract

In the laws and regulations, it is explained that every citizen and resident has the right to goods, services, and administrative services provided by public service providers, especially services for people with disabilities. The government has a duty to realize the accessibility of public services that have good quality standards and realize justice in all aspects of the lives of people with disabilities. There is a public service mall in Banyumas Regency that provides licensing and non-licensing services to fulfill public services. Service discrimination that occurs in Banyumas Regency against people with disabilities. The purpose of this study was to analyze the implementation of public services for people with disabilities in Banyumas Regency Public Service Mall. The theory used in this study is Grindle's 1980 policy implementation theory which shares two major variables, namely *content policy* and *policy context* to measure the success of the public policy implementation process. The method used is a descriptive qualitative approach by deepening the process of implementing public services for persons with disabilities using relevant theories. The subject and location of the research were carried out at the Banyumas Regency Public Service Mall with data collection techniques carried out through searching for primary and secondary data sources that were processed and narrated according to research needs.

The results of research that have been found by researchers show that the implementation of public services for people with disabilities is still less considered in the form of public service needs where the government only provides facilities and infrastructure without providing other needs needed by the community to receive public services. In this case, the government provides services such as special disability services, but from the side of people with disabilities, they admit that they have difficulty in accessing these services. This is due to the lack of information provision from the government, inadequate mobility which of course people need mobility from their homes to public services. The third factor is accessibility and facilities and infrastructure that are not yet known by people with disabilities so that the facilities provided are not used properly. In the successful implementation of public services for people with disabilities, of course, requires the participation of the government to support the rights and obligations they have. The fulfillment of the basic rights of persons with disabilities will have a real and concrete impact on the sustainability of public services for persons with disabilities. In addition, it is expected that public services for persons with disabilities can be managed properly in accordance with the concept that explains the process of implementing and fulfilling the rights of persons with disabilities.

Keywords: implementation process; public service; Disability

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas”**. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, pengarahan serta kesempatan untuk melakukan penelitian dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Mas Bangkit Aditya Wiryawan, S.Sos., M.A., Ph.D. selaku dosen wali penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan di

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

6. Mas Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing pertama terimakasih atas bimbingan selama ini terimakasih pelajaran yang mas Wija ajarkan kepada mahasiswa ilmu pemerintahan 2020.
7. Mas Hendra Try Ardianto, S.IP., M.A. selaku dosen pembimbing kedua. Terimakasih telah memberikan gambaran mengenai skripsi saya dan memberikan pembelajaran penting sebagai mahasiswa milenial.
8. Para dosen Ilmu Pemerintahan, Tenaga Pendidik Prodi dan Akademika Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
9. Masyarakat Penyandang Disabilitas Kabupaten Banyumas yang telah meluangkan waktu untuk bersedia menjawab pertanyaan penelitian penulis sehingga skripsi ini dapat disusun berdasarkan hasil penelitian.

Akhir kata, penulis berharap skripsi yang telah dikerjakan membawa manfaat bagi pembaca dan sekiranya skripsi ini dapat menjadi evaluasi kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas kedepannya. Penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan didalam pembahasan penelitian. Penulis senantiasa menerima masukan, tanggapan, kritik ataupun hal lain yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| SURAT PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| MOTTO..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| Abstrak | vii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 6 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 6 |
| 1.5 Penelitian Terdahulu | 7 |
| 1.6 Landasan Teori | 11 |
| 1.6.1 Implementasi Kebijakan..... | 11 |
| 1.6.2 Pelayanan Ramah Disabilitas..... | 16 |
| 1.7 Argumen Penelitian | 21 |
| 1.8 Metode Penelitian | 21 |
| 1.8.1 Desain Penelitian | 21 |
| 1.8.2 Subjek dan Lokasi Penelitian..... | 22 |
| 1.8.3 Jenis dan Sumber Data | 23 |
| 1.8.4 Teknik Pengumpulan Data | 25 |
| 1.8.5 Teknik Analisis Data..... | 27 |
| BAB II GAMBARAN UMUM..... | 29 |
| 2.1 Gambaran Umum Kabupaten Banyumas | 29 |
| 2.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Banyumas..... | 29 |

| | | |
|--|--|------------|
| 2.1.2 | Kondisi Sosial Kabupaten Banyumas | 31 |
| 2.1.3 | Kondisi Sebaran Penyandang Disabilitas di Kabupaten Banyumas..... | 33 |
| 2.2 | Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas | 37 |
| 2.2.1 | Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas | 37 |
| 2.2.2 | Tugas dan Fungsi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas | 39 |
| 2.2.3 | Fasilitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas | 42 |
| 2.2.4 | Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas | 44 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 49 |
| 3.1 | Content Policy Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas | 49 |
| 3.1.1 | Kepentingan Hak dan Kewajiban Penyandang Disabilitas..... | 50 |
| 3.1.2 | Kemudahan Akses Dalam Pelayanan Publik..... | 54 |
| 3.1.3 | Menghilangkan Diskriminasi Terhadap Penyandang Disabilitas | 57 |
| 3.1.4 | Perencanaan Pelayanan Publik Ramah Disabilitas | 63 |
| 3.1.5 | Implementasi Kinerja Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas | 67 |
| 3.1.6 | Alokasi Sumber Daya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Disabilitas | 73 |
| 3.2 | Context Policy Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas | 84 |
| 3.2.1 | Peran Serta Pemerintah Sebagai Pembuat Kebijakan Pelayanan Publik..... | 84 |
| 3.2.2 | Kualitas Birokrasi Dalam Merespon Kepentingan Masyarakat Disabilitas.... | 86 |
| 3.2.3 | Kendala dalam Proses Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas | 89 |
| BAB IV PENUTUP | | 95 |
| 4.1 | Kesimpulan..... | 95 |
| 4.2 | Saran | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 100 |
| LAMPIRAN | | 103 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Banyumas Tahun 2020..... | 31 |
| Tabel 2.2 Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas di Kabupaten Banyumas..... | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Peta Administrasi Kabupaten Banyumas | 30 |
| Gambar 3 1 Parkir Khusus Disabilitas | 78 |
| Gambar 3 2 Aksesibilitas Pelayanan Publik | 79 |
| Gambar 3 3 Counter Pendaftaran | 80 |
| Gambar 3 4 Loket Disabilitas | 81 |
| Gambar 3 5 Kursi Prioritas | 82 |
| Gambar 3 6 Toilet Khusus Disabilitas | 83 |

LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Wawancara Dengan Kepala (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas..... | 103 |
| Lampiran 2 II Wawancara dengan Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.. | 105 |
| Lampiran 3 Wawancara Dengan Penyandang Disabilitas..... | 107 |
| Lampiran 4 Wawancara Dengan Pak Budi Ketua Paguyuban Peduli Disabilitas Ganda Kabupaten Banyumas..... | 108 |
| Lampiran 5 Surat Izin Penelitian | 110 |
| Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian..... | 111 |
| Lampiran 7 Dokumentasi | 112 |