

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Good governance merupakan sistem pemerintahan yang dijalankan berdasarkan prinsip demokrasi agar tidak terjadi praktek korupsi dalam sistem pemerintahan Indonesia. Untuk menciptakan *good governance* membutuhkan sistem pemerintah yang efektif, efisien, akuntabel dan bertanggungjawab sebagai bentuk asas pelayanan publik sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pemerintah memiliki peran penting dalam menjalankan sistem pemerintahan salah satunya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik yang menjadi fokus bahasan kali ini yaitu pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas yang membutuhkan perhatian khusus dalam sistem pelayanan publik. Indonesia mengakui dan memberikan hak asasi manusia kepada seluruh masyarakat sebagai hak yang secara kodrat melekat dan tidak terpisahkan dari manusia, yang harus dilindungi, dihormati, dan ditegaskan demi peningkatan martabat kemanusiaan. Hal ini sudah menjelaskan bahwa penyandang

disabilitas mempunyai hak dan kewajiban yang diatur oleh peraturan perundang-undangan yang menjelaskan hak kebebasan hak dasar manusia (Muhammad Miftahul Umam, 2019).

Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia juga menyebutkan bahwa negara memiliki tanggungjawab menyediakan fasilitas kesehatan dan pelayanan umum yang baik. Maksudnya pemerintah memiliki tugas untuk mewujudkan aksesibilitas pelayanan umum yang memiliki standar kualitas yang baik dan mewujudkan keadilan dalam segala aspek kehidupan bagi penyandang disabilitas. Berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus menyeimbangkan kebutuhan masyarakat seperti memberikan perlakuan khusus sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang. Untuk memastikan bahwa layanan publik diberikan secara adil pemerintah dapat mengalokasikan pelaksanaan masing-masing lembaga sesuai dengan persyaratan hukum dan peraturan masing-masing.

Menurut Pasciana (2020), masyarakat normal pada umumnya juga tidak diperbolehkan melakukan diskriminasi melainkan ikut serta dalam penyediaan pelayanan publik. Pada kenyataannya, perlakuan diskriminasi masih sering terjadi yang menyebabkan para penyandang disabilitas kesulitan dalam memperoleh hak dan kewajibannya dalam kehidupan bermasyarakat. Dari munculnya problematika yang terjadi dibutuhkan peran serta pemerintah dalam menangani hal ini dan memberikan solusi pemenuhan hak-hak dasar difabel yang terkadang masih belum terpenuhi. Mengingat jumlah penyandang disabilitas di Indonesia terus bertambah setiap

tahunnya, setiap orang memiliki hak yang sama atas kesetaraan dan hak atas perlindungan hukum yang sama bebas dari diskriminasi. Penyandang disabilitas berhak atas keadilan karena semua orang memiliki hak untuk mendapatkan akses keadilan bagi penyandang disabilitas (Dio Ashar, 2019).

Banyumas merupakan kabupaten yang terletak di Jawa Tengah yang memiliki standar pelayanan publik yang cukup baik terutama dalam pelayanan publik terutama di mal pelayanan publik Kabupaten Banyumas. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas didirikan pada tahun 2019 yang diresmikan oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) dan Ahmad Husein selaku bupati Banyumas pada saat itu. Tujuan didirikan MPP ini untuk memberikan pelayanan publik berkualitas dan menjunjung tinggi kepuasan masyarakat Banyumas. Tentunya dalam instansi pelayanan publik diharapkan mampu menyediakan berbagai fasilitas yang diperlukan oleh masyarakat terutama masyarakat umum dan disabilitas. Perlakuan khusus sangat dibutuhkan dan telah diatur oleh pemerintah bahwasannya setiap pelayanan publik wajib menyediakan berbagai macam fasilitas yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas seperti fasilitas audio, tanda taktual, huruf braille dan informasi atau isyarat visual seperti yang dijelaskan pada pasal 17 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020. Dalam memberikan fasilitas tersebut pemerintah wajib memperlakukan difabel dengan baik agar tidak terjadi diskriminasi salah satunya dengan memberikan pendampingan, penerjemah, asistensi dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses ditempat layanan publik tanpa adanya biaya tambahan.

Pembuatan Mal Pelayanan Publik yang digunakan pemerintah sebagai pusat pelayanan masyarakat yang menawarkan komoditas atau pelayanan administrasi, serta perluasan operasional pelayanan dalam satu tempat atau gedung, merupakan salah satu contoh pelayanan publik pemerintah daerah. Pada Peraturan Bupati Banyumas Nomor 43 Tahun 2018 Tentang Mal Pelayanan publik menjelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik. Organisasi-organisasi tersebut dapat ditemukan pada lembaga penyelenggara negara, lembaga independen, dan badan hukum lainnya yang menjalankan kegiatan pelayanan publiknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memiliki tujuan yang sama, yaitu menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pejabat birokrasi mampu memberikan informasi secara elektronik maupun non-elektronik yang dapat dengan mudah diterima dan dimengerti oleh difabel terutama dalam penyediaan tenaga kerja yang profesional dalam membantu penyediaan layanan khusus. Aktor yang bertugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga memiliki tugas yang harus disesuaikan dengan peraturan pemerintah supaya tidak terjadi diskriminasi antara penyandang disabilitas dengan masyarakat umum.

DPMPTSP Kabupaten Banyumas membawahi pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas yang merupakan inisiatif pemerintah. MPP ini merupakan pelopor kedua yang dibangun oleh pemerintah setelah Jawa Timur yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama penyandang disabilitas.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas menyediakan kurang lebih 103 layanan yang dibentuk dalam satu pintu tanpa membutuhkan waktu yang lama. Salah satu bentuk layanan yang diberikan yaitu perizinan, trayek, pertambangan, amdal, verifikasi dokumen kependudukan, penerbitan paspor bagi calon imigran, SIM, SKCK, Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dan proses pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak. Didalam satu pintu terdapat berbagai macam pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

Penyandang disabilitas membutuhkan peran serta pemerintah dalam menjalankan kehidupan terutama dalam memperoleh pelayanan publik. Untuk memastikan kenyamanan dan kesejahteraan semua orang, pemerintah pusat dan pemerintah daerah berkolaborasi untuk menyediakan layanan publik berkualitas tinggi. Penyandang disabilitas dapat mengakses layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pemerintah dengan menggunakan mal layanan publik ini untuk menyalurkan hak dan kewajibannya. Sudah sepantasnya penyelenggara pelayanan publik memberikan kesempatan bagi para difabel untuk mendapatkan fasilitas atau sarana dan prasarana yang sebagaimana telah tertuang pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Pasciana, 2020).

Pelayanan terhadap penyandang disabilitas menjadi topik yang menarik untuk dibahas karena individu penyandang disabilitas juga memiliki hak atas kebebasan dan tanggungjawab sebagai warga negara. Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas segala pelayanan tersedia dalam satu pintu yang dapat ditawarkan kepada

masyarakat terutama penyandang disabilitas. Dengan demikian penelitian ini akan menganalisis mengenai implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas yang telah dijalankan kurang lebih 4 tahun ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan difokuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan tentang bagaimana pelayanan publik dilaksanakan, khususnya dalam hal memberikan pelayanan publik kepada penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari sudut pandang praktis, penulis mengantisipasi bahwa penelitian ini akan

bermanfaat karena akan memperdalam pengetahuan mereka mengenai pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Banyumas. Studi ini dapat menjadi sarana referensi dan penilaian yang bermanfaat bagi pemerintah Kabupaten Banyumas untuk membantu meningkatkan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Selain itu dengan adanya penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dengan harapan peneliti ini mampu memberikan kontribusi kedepannya dalam pengembangan ilmu dan teori tentang pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pelayanan publik sudah menjadi perhatian dalam melakukan penelitian khususnya pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Terkadang para penyandang disabilitas mengalami diskriminasi yang menyulitkan mereka dalam memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Padahal disabilitas tidak seharusnya dihindari atau dijauhkan melainkan kekurangan fisik atau nonfisik yang sebenarnya mereka pun tidak menginginkan hal tersebut. Maka dari itu banyak peneliti yang tertarik untuk meneliti tentang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat penyandang disabilitas.

Pada dasarnya penelitian tentang pelayanan publik tentang penyandang disabilitas telah dibahas oleh beberapa peneliti dengan topik dan fokus yang

berbeda-beda. Dengan topik yang sama pada pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas yang dilakukan oleh Sesya Dias Mumpuni dan Arif Zainudin (2017) yang berfokus pada aksesibilitas bagi difabel dalam hal ketersediaan dan kelayakan fasilitas yang ramah difabel. Pemerintah Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki tugas dalam penyediaan pelayanan publik dalam hal ketersediaan dan kelayakan fasilitas yang ramah bagi disabilitas. Hasil dari penelitian ini yaitu fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan menjadi faktor terbentuknya pelayanan publik yang baik terhadap penyandang disabilitas. Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dalam penelitian karena membutuhkan data yang akurat namun waktu yang dibutuhkan cukup lama.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dawud, Mursalim dan Taufik (2019) yang lebih berfokus pada keamanan, kemudahan dan kenyamanan bagi para penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan publik dengan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia. Hak Asasi Manusia merupakan pokok terpenting karena semua manusia sama dan memiliki hak-haknya masing-masing. Fokus penelitian ini lebih menekankan hak asasi manusia seorang penyandang disabilitas untuk mencapai kemudahan mulai dari kemudahan pelayanan, kemudahan akses dan kemudahan transportasi yang mungkin dapat disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rostiena Pasciana menyebutkan bahwa pelayanan publik pada penyandang disabilitas membutuhkan berbagai peningkatan inovasi untuk mendorong kemudahan para penyandang disabilitas dan

mengurangi fasilitas yang menyulitkan para difabel yang belum ramah disabilitas. Seperti kurangnya aksesibilitas dan banyak tenaga kerja yang belum profesional agar dapat menciptakan keadilan dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini juga memfokuskan pada penyandang disabilitas yang masih belum diperhatikan pemerintah sehingga membutuhkan inovasi terbaru agar membawa dampak langsung kepada mereka. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Zhafirah, Saputri dan Rozikin (2021) menjelaskan mengenai inovasi yang dibuat untuk mengurangi adanya kesenjangan pelayanan disabilitas dari sebelum-sebelumnya. Pemerintah menciptakan inovasi yang dianggap dapat membantu para penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan khususnya pelayanan kesehatan seperti menciptakan inovasi bagi penyandang tunanetra dengan menciptakan huruf braille yang dapat membantu difabel memperoleh informasi yang ada. Dengan adanya inovasi dalam pelayanan publik ini masyarakat umum juga ikut memahami kondisi para difabel dan tidak melakukan diskriminasi terhadap para penyandang disabilitas.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Husni Mubaroq, Andhi Nur Rahmadi dan Supriyanto (2022) berfokus pada bentuk hak-hak penyandang disabilitas yang dijadikan program untuk membentuk kebijakan baru bagi penyandang disabilitas sehingga dapat merasakan manfaatnya. Dalam pembentukan pelayanan publik juga dibutuhkan peran serta masyarakat seperti kebijakan yang akan dikeluarkan menghasilkan manfaat atau justru sebaliknya. Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama juga sehingga pemerintah juga

harus memperhatikan kebutuhan khusus kepada mereka. Perbedaan terlihat dari penelitian oleh Stefanie Puszka, dkk dengan Judul “Towards the decolonisation of disability: A systematic review of disability conceptualisations, practices and experiences of First Nations people of Australia” (2022) yang memuat tentang konseptualisasi dan pengalaman disabilitas yang diinformasikan mengenai kemampuan manusia dan struktur sosial. Pengalaman disabilitas juga dipengaruhi oleh hubungan dan interaksi antara orang-orang dan masyarakat yang lebih luas melalui ketidaksetaraan struktural, rasisme, dan kemampuan.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditemukan persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama mengangkat topik tentang pelayanan publik terhadap disabilitas dan juga bagaimana kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan terhadap penyandang disabilitas. Meskipun demikian dari adanya persamaan topik penelitian terdapat pula perbedaan dalam penelitian ini yaitu dalam penelitian terdahulu menjelaskan bagaimana aksesibilitas penyandang disabilitas dalam mendapatkan pelayanan publik sedangkan penelitian ini menjelaskan mengenai implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik memiliki standar untuk mengetahui keberhasilan suatu pelayanan publik terutama pelayanan terhadap penyandang disabilitas. Dari adanya undang-undang yang mengatur tentang disabilitas ini terdapat standar pelayanan yang harus pemerintah jalankan. Tentunya perbedaan

yang signifikan dapat terlihat dari objek penelitiannya pada penelitian terdahulu yang fokusnya pada struktur sosial masyarakat disabilitas sedangkan penelitian ini berfokus pada bentuk pemerintah melalui undang-undang dan terhadap masyarakat penyandang disabilitas dalam pelayanan publik.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan keputusan dari pemerintah untuk menyelesaikan suatu permasalahan publik. Dalam mengambil kebijakan pemerintah tentunya melibatkan peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah dalam pengambilan keputusan. Pengambilan kebijakan tentunya membutuhkan proses yang panjang dan dapat melibatkan banyak aktor sehingga membutuhkan adanya tahapan-tahapan yang harus dijalankan. Implementasi kebijakan merupakan penerapan kebijakan yang melibatkan aktor pemerintah dengan masyarakat yang bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam mewujudkan kebijakan publik yang bermanfaat bagi masyarakat.

Menurut Grindle implementasi kebijakan bukan hanya sekedar saling mengaitkan keputusan politik melalui saluran birokrasi namun juga menghubungkan masalah perbedaan kepentingan, keputusan dan memperoleh apa dari kebijakan yang telah dibuat (Grindle, 1980). Proses implementasi akan dilakukan apabila kegiatan telah terstruktur dan dana yang dibutuhkan telah mencapai sasaran yang diinginkan oleh pemerintah. Menurutnya dalam model

implementasi ini merupakan bentuk dalam proses administrasi dan politik yang melibatkan berbagai aktor dan mengharapkan tujuan program dapat dicapai melalui proses dalam pengambilan keputusan dalam konteks politik administrasi.

Untuk mengetahui kinerja dalam mengimplementasikan pelayanan publik Grindle memberikan dua variable besar yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*) dimana hal yang perlu diperhatikan yaitu kebijakan organisasi dan lingkungan yang tepat seperti dukungan dari masyarakat dengan ikut serta agar implementasi dapat tercapai dengan baik. *Content of policy* merupakan substansi yang ada pada kebijakan sedangkan *context of policy* merupakan pengaruh dari lingkungan dimana kebijakan tersebut dijalankan. Suatu kebijakan akan memunculkan suatu pandangan baik pandangan positif ataupun negative dari implementasi yang telah dilakukan. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat dilihat dari pandangan positif dan dukungan yang didapatkan dari lingkungan masyarakat sedangkan kegagalan implementasi kebijakan dapat ditandai dengan adanya pandangan negative dari lingkungan masyarakat dan menyebabkan adanya konflik. Menurut Grindle isi kebijakan mencakup beberapa hal diantaranya yaitu:

1. *Interest affected* (kepentingan-kepentingan yang dipengaruhi)

Dalam mengimplementasikan kebijakan membutuhkan kepentingan yang sama antara pemberi kebijakan dengan masyarakat yang menjadi sasaran dari kebijakan yang akan dijalankan. Suatu kebijakan akan sulit dijalankan

apabila antara keduanya memiliki kepentingan yang berbeda sehingga membutuhkan kerjasama antar keduanya.

2. *Type of benefits* (Tipe manfaat)

Kebijakan akan semakin mudah dijalankan apabila manfaatnya terlihat jelas untuk keberlangsungan pelayanan publik kepada masyarakat sasaran. Kebijakan yang terlihat secara nyata akan memudahkan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan daripada kebijakan yang belum tentu terlihat manfaatnya secara langsung.

3. *Extend of change envision* (derajat perubahan yang ingin dicapai)

Kebijakan yang dikeluarkan oleh implementator memiliki target atau dampak yang nantinya akan membawa perubahan yang hendak dicapai. Tujuan adanya target ini membantu proses implementasi kebijakan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan pemerintah.

4. *Site of decision making* (letak pengambilan keputusan)

Implementasi kebijakan yang dikeluarkan oleh implementator memiliki kedudukan yang penting sehingga dapat mempengaruhi keputusan yang akan diambil dari jalannya suatu kebijakan yang akan diimplementasikan.

5. *Program implementer* (Pelaksana Program)

Kebijakan program kebijakan akan berjalan dengan baik apabila memiliki struktur program yang detail mulai dari awal pembentukan program hingga proses implementasi kepada masyarakat. Maka dari itu variabel ini penting dalam proses implementasi kebijakan dan implementator memiliki

tanggungjawab terhadap kebijakan yang telah diterapkan.

6. *Resources committed* (sumberdaya yang digunakan)

Sumber daya disini meliputi berbagai sumber daya seperti sumber daya manusia, fasilitas dan program yang berkualitas. Kebijakan publik melibatkan berbagai aktor melalui saluran birokrasi seperti masalah kepentingan dan keputusan yang berhubungan dengan kebijakan yang akan diimplementasikan.

Dalam membuat sebuah kebijakan perlu adanya tahap-tahap yang panjang sehingga dalam mengimplementasikan kebijakan memerlukan banyak tenaga kerja ataupun kemampuan organisasi yang bersifat interaktif dalam proses pembuatan kebijakan. Grindle menjelaskan keberhasilan suatu implementasi dapat dilihat dari tujuan yang didapatkan sebagai ukuran berhasil atau tidaknya suatu imlementasi. Proses keberhasilan dan kegagalan implementasi dapat dilihat dengan dua hal yaitu:

1. *Power, interest and strategi of actor involved* (kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat)

Untuk melihat keberhasilan implementasi dapat dilihat dengan bagaimana implementator menerapkan kebijakannya sebagai bentuk proses yang dijalankan dan menanyakan bagaimana implementasi tersebut berjalan. Dalam mengambil kebijakan perlu diperhatikan adanya kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat dalam menjalankan suatu implementasi kebijakan. Hal ini digunakan untuk memastikan bahwa

kebijakan yang diambil telah sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

2. *Institution and regime characteristic* (karakter kelembagaan dan rejim)

Dalam menjalankan sebuah implementasi karakter kelembagaan dan penguasa menjadi faktor keberhasilan dalam menjalankan sebuah kebijakan.

Karakteristik institusi dalam menjalankan tugasnya membutuhkan pemimpin yang berkualitas dan mampu mencapai kepentingan tujuan.

3. *Compliance and responsiveness* (tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana)

Keberhasilan tujuan dapat dilihat dari dua sisi yaitu yang pertama dari pandangan masyarakat mengenai kebijakan yang dijalankan. Masyarakat menjadi tolok ukur pertama dalam proses kebijakan baik individu maupun kelompok. Sisi yang kedua dapat dilihat dari perubahan yang mungkin terjadi dari penerapan kebijakan kepada masyarakat yang mana merupakan sasaran utama dalam menjalankan implementasi.

Teori Merillee S. Grindle diharapkan dapat menjadi dasar untuk menyimpulkan penelitian ini tentang pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. Dengan menggunakan dua hal diatas dapat diharapkan mampu menjawab implementasi pelayanan publik yang telah dijalankan sesuai dengan tujuan dan pedoman perundang-undangan. Sehingga teori ini dapat digunakan sebagai gambaran keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan kebijakan pelayanan publik yang dapat dilihat dari hasil analisis menggunakan teori tersebut.

1.6.2 Pelayanan Ramah Disabilitas

Pelayanan publik merupakan usaha kelompok atau instansi dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan tertentu. Menurut Moenir (2002) “pelayanan publik merupakan pelayanan yang sebagian kegiatannya dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan landasan tertentu untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang yang diberi pelayanan tergantung bagaimana kemampuan penyedia layanan memenuhi kebutuhannya. Hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan saling menerima segala kepuasan dan ketidakpuasan yang diperoleh sebagai bentuk timbal balik yang didapatkan.”

Menurut Dwiyanto (2021), “Pelayanan publik merupakan titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia yang dijadikan sebagai ukuran dalam keberjalanan pelayanan publik”. Pelayanan publik dapat dijadikan sebagai perwakilan pemerintah untuk berhubungan langsung dengan lembaga-lembaga non-pemerintahan. Berhasil atau tidaknya pelayanan publik dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dalam praktik pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan menjalankan pemerintahan dapat dilihat dari pelayanan publik yang dijalankan dengan membangkitkan kepercayaan masyarakat.

Menurut WHO “Disabilitas merupakan keterbatasan atau kurangnya kemampuan individu untuk melakukan kegiatan yang dilakukan oleh manusia

normal pada umumnya. Hal ini sebagian besar disebabkan karena gangguan atau penurunan kemampuan individu tersebut.” Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas dalam sebuah perjanjian internasional yang disamaratakan oleh Indonesia. Bebas dari rasa sakit dan perlakuan yang kurang baik, bebas dari eksploitasi, kekerasan dan pelecehan, hak mempunyai privasi, hak untuk bebas dan aman dalam artian. Hak-hak yang dimiliki adalah perlindungan dalam kondisi yang beresiko dan darurat, hak memperoleh perlakuan yang setara di depan hukum, hak untuk bebas dan aman dalam artian bebas dari rasa sakit dan perlakuan yang kurang baik, bebas dari eksploitasi, kekerasan dan pelecehan, hak mempunyai privasi, hak untuk bebas untuk hidup mandiri, hak untuk mengakses mobilitas personal, akses informasi, penghormatan untuk memiliki rumah dan keluarga, berpartisipasi dalam kehidupan publik dan politik, kebebasan berekspresi serta hak-hak ekonomi sosial dan budaya lainnya atas pendidikan, kesehatan, rehabilitasi dan habilitasi dan atas pekerjaan.

Menurut Pasal 1 dan pasal 2 bagian Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyebutkan bentuk sistem pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berupa fasilitas pelayanan seperti sarana dan prasarana dalam bentuk barang dan jasa atau penyelenggaraan administratif yang mudah untuk diakses bagi penyandang disabilitas. Disabilitas memiliki berbagai macam yang mana memiliki ragam berbeda-beda yang meliputi:

- a. Ragam disabilitas pertama yaitu disabilitas fisik seperti cacat fungsi gerak akibat kecelakaan seperti amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, cerebral palsy (CP), stroke dan kerdil.
- b. Kedua terdapat disabilitas intelektual meliputi kecacatan dalam fungsi piker karena kecerdasan dibawah rata-rata, seperti lambat belajar atau down syndrome.
- c. Ketiga terdapat disabilitas mental yang terganggunya fungsi piker, emosi, dan perilaku seperti skizofrenia, bipolar, depresi dan gangguan mental lainnya yang berpengaruh terhadap interaksi sosial dan masyarakat seperti autis dan hiperaktif.
- d. Keempat disabilitas sensorik yang mengganggu fungsi panca indera seperti tunarungu, tunanetra dan tuna wicara.
- e. Kelima, terdapat disabilitas ganda atau multi yang membawa dua atau lebih ragam disabilitas seperti tunarungu dan tunawicara.

Undang-undang Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CPRD) mengatur kebijakan yang berkaitan dengan penyandang disabilitas. Undang-undang ini bertujuan untuk memenuhi hak-hak dasar penyandang disabilitas dan meningkatkan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas. Menurut Santoso dan Apsari menjelaskan berbagai hambatan yang dialami oleh penyandang disabilitas diantaranya yaitu:

1. *Inadequate policies & standards*, kebijakan yang dibuat sering kali masih belum memperhatikan penyandang disabilitas. Pemerintah mengeluarkan

undang-undang mengenai disabilitas dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik. Kebijakan yang diberikan harus memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas seperti pelayanan publik, pendidikan dan pekerjaan.

2. *Negative attitudes* adanya sikap negative yang dapat menghambat berbagai bidang seperti bidang pendidikan, kesehatan dan sosial yang terkadang menyebabkan penyandang disabilitas merasakan adanya diskriminasi sosial.
3. *Lack of provision of service*, kurangnya pelayanan terutama dalam bidang kesehatan, publik dan pendidikan. Padahal undang-undang telah mengatur segala perlakuan dan kebijakan yang seharusnya dilaksanakan.
4. *Problems with service delivery* masalah-masalah dalam proses pelayanan terhadap penyandang disabilitas biasanya kurang dilihat seperti kurangnya tenaga kerja yang melayani dan kurangnya koordinasi dan kompetensi yang dijalankan.
5. *Inadequate funding*, dana yang dibutuhkan untuk menyediakan sarana dan prasarana belum mencukupi untuk mengimplementasikan kebijakan.
6. *Lack of accessibility*, aksesibilitas penyandang disabilitas seperti sarana dan bangunan umum seperti transportasi dan sumber informasi yang belum ramah disabilitas.
7. *Lack of consultation & involvement*, sering terjadi perbedaan perlakuan dalam mengambil keputusan dan tidak diikutsertakan dalam kegiatan

publik.

8. *Lack of data & evidence*, kurangnya data dan informasi mengenai disabilitas dan kemudahan program mempengaruhi program yang akan dilakukan.

Menurut Santoso dan Apsari (2017: 169) “Disabilitas tidak lagi dipandang sebagai orang yang bermasalah akan tetapi lingkungannya lah yang bermasalah dalam menyediakan kesamaan akses dan menjadi inklusif bagi setiap orang”. Cara yang tepat untuk memberikan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas memerlukan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat terutama masyarakat disabilitas itu sendiri supaya mengetahui langsung bagaimana pelayanan yang diberikan. Dengan melibatkan penyandang disabilitas maka pejabat birokrasi akan mengetahui dan mengerti tindakan diskriminasi yang mungkin terjadi dan mampu melindungi hak yang seharusnya mereka dapatkan untuk mengikat perjanjian yang telah dikeluarkan.

Pemahaman mengenai disabilitas sudah menjadi pandangan yang terkadang dianggap negatif oleh masyarakat yang didominasi oleh konsep adanya normalitas. Dengan adanya pengalaman-pengalaman yang ada, diskriminasi pada penyandang disabilitas melihatkan orang-orang dengan kondisi tubuh yang berbeda sehingga menyebabkan mereka tidak diterima dengan baik dalam kehidupan normal. Adanya normalisasi terkait penyandang disabilitas ‘berbeda’ merupakan proses stigmatisasi.

1.7 Argumen Penelitian

Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Kabupaten Banyumas tidak lepas dari adanya sumber daya manusia yang menjadi faktor berjalannya pelayanan publik. Dalam menjalankan implementasi terdapat berbagai macam hambatan seperti kurangnya kesadaran masyarakat dan pemerintah akan disabilitas dan kurangnya sumber daya manusia yang kurang profesional sehingga menyebabkan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas masih kurang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prinsip dasar yang menjadi titik perhatian suatu gejala-gejala sosial dan budaya dalam kehidupan manusia. Gejala sosial yang muncul akan dianalisis dengan gambaran bentuk yang diperoleh dari gambaran teori yang obyektif (Gunawan, 2022). Dalam melakukan sebuah penelitian perlu adanya rancangan penelitian yang jelas mengenai landasan teoritis yang digunakan sehingga hasil temuan penelitian akan menemukan hasil yang jelas dan dapat menemukan proporsi yang tepat (Morse, 1994). Penelitian yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif dalam upaya untuk lebih memahami bagaimana pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dilaksanakan di

wilayah tersebut.

Menurut Sugiyono (2017) penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian yang diperoleh untuk menemukan suatu kesimpulan yang lebih jelas. Sebuah penelitian dengan metode deskriptif menjadikan seorang peneliti lebih mengetahui persoalan yang diperoleh dari bentuk atau data yang diperoleh sehingga peneliti dapat mendeskripsikan dan menganalisis mengenai implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini berguna untuk mengetahui informasi implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas dan berbagai aktor lain yang ikut serta dalam pelayanan publik di Kabupaten Banyumas.

1.8.2 Subjek dan Lokasi Penelitian

Subjek penelitian merupakan fokus penelitian yang akan dilakukan oleh seorang peneliti untuk selanjutnya diteliti dan dianalisis menjadi sebuah penelitian yang relevan. Subjek dalam penelitian ini adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sebagai tempat penyediaan pelayanan publik berupa penyediaan layanan dalam satu tempat yang menjadi pokok penting dalam penelitian kali ini. Peneliti membutuhkan informasi penting mengenai bentuk implementasi dari pemerintah kepada masyarakat terutama masyarakat

dengan berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas. Penulis membagikan dua subjek dalam penelitian ini yaitu masyarakat disabilitas sebagai pendukung argument dan penyedia pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dalam sebuah penelitian ini membutuhkan populasi dimana populasi sendiri merupakan sekelompok individu yang memiliki karakteristik sesuai dalam sebuah penelitian. Maka dari itu populasi dari penelitian ini adalah masyarakat disabilitas yang pernah melakukan penelitian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas. Penelitian dilaksanakan sesuai dengan keberadaan subjek penelitian yaitu:

1. Tempat pelaksanaan wawancara Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas
2. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas

1.8.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan bahan yang nantinya digunakan untuk melakukan penalaran dalam menganalisis sebuah data yang didapatkan. Sedangkan sumber data merupakan keseluruhan informasi yang merupakan benda nyata, sesuatu yang abstrak atau kejadian secara kualitatif ataupun kuantitatif (Sukandarrumidi, 2012). Menurut Wahyu Purhantara sumber data dalam penelitian ini dapat dimasukkan dalam dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan

sekunder.

1. Data primer

Data primer merupakan sumber referensi yang diperoleh secara langsung menggunakan instrument yang telah ditetapkan. Data primer didapatkan secara langsung yang memiliki kekuatan secara yuridis seperti perundang-undangan, atau catatan-catatan resmi. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara dengan penyandang disabilitas dan penyedia pelayanan terkait pelayanan publik di Kabupaten Banyumas. Tidak hanya itu, data primer juga dapat diperoleh dari berbagai peraturan pemerintah dan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik dan penyandang disabilitas seperti Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan memperkuat data primer. Data sekunder merupakan data yang bersifat publik yang terdiri dari struktur organisasi dokumen, atau buku-buku lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini. data sekunder dapat juga disebut dengan data tak langsung karena data ini digunakan sebagai pendukung dari data primer. Adapun sumber-sumber sekunder dalam penelitian ini yaitu artikel yang membahas tentang Pelayanan Publik tentang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik ataupun berupa buku, jurnal, artikel ataupun internet dan sumber lainnya.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data kualitatif pada dasarnya digunakan untuk menentukan konteks permasalahan dan bentuk bagaimana data yang akan diperoleh. Teknik pengumpulan data diimplikasikan dengan keputusan professional yang sesuai dengan permasalahan penelitian dan memenuhi target penelitian yang diinginkan (Denzim & Lincoln, 1994). Macam-macam teknik pengumpulan data kualitatif antara lain:

1. Observasi

Penulis menggunakan Observasi terus terang atau tersamar dimana peneliti mengumpulkan data dengan terang-terangan bahwa ia sedang melakukan penelitian. Sehingga yang menjadi subjek penelitian mengetahui sejak awal mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Namun penulis tidak selamanya terus terang karena menghindari kerahasiaan data yang tidak akan diperbolehkan apabila penulis terang-terangan akan melakukan penelitian (Sugiyono, 2018). Observasi dapat dilakukan dengan menghubungkan masalah, membandingkan masalah secara rinci untuk menemukan pertanyaan dengan strategi pengambilan data secara tepat. Dalam melakukan observasi peneliti mampu menjaga jarak agar menghindari bentuk kesalahan yang mempengaruhi pemaknaan yang dilakukan (Edward & Tabolt, 1994).

2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang dilakukan dengan komunikasi lisan yang terstruktur dan sudah menyiapkan beberapa pertanyaan yang diajukan pada sejumlah informan yang telah disiapkan oleh peneliti. Dalam wawancara terdapat komunikasi terstruktur, semi terstruktur dan interview yang diarahkan sejumlah pertanyaan tertutup yang mungkin menimbulkan pertanyaan baru secara spontan sesuai dengan topik pembicaraan terkait. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu responden memiliki kebebasan dalam memberikan jawaban pada saat wawancara. Responden yang akan diwawancarai dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas, Kepala Bidang Kepegawaian dan masyarakat disabilitas yang membutuhkan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan data dengan catatan-catatan peristiwa yang tercantum dalam catatan ilmiah seperti buku atau teori yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti melakukan dokumentasi saat sedang melakukan penelitian berlangsung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas dalam bentuk foto, dokumen atau audio wawancara. Menggunakan studi dokumentasi peneliti dapat menganalisis dokumen yang diperoleh dari subjek penelitian sehingga mendapatkan data yang akurat.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data yang diperoleh dilapangan maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Dalam melakukan penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan dalam memperoleh jawaban penelitian dimana data tersebut didapatkan pada saat melakukan wawancara. Jika masih belum menemukan jawaban yang memuaskan maka dilanjutkan dengan mengajukan pertanyaan agar jawaban penelitian dapat dinilai kredibel. Menurut Miles and Huberman mengatakan bahwa “dalam menganalisis sebuah data penelitian membutuhkan aktivitas yang lebih interaktif antara peneliti dengan narasumber dengan cara dilakukan wawancara secara terus menerus sampai peneliti puas dengan jawaban narasumber atau dapat dikatakan bahwa data sudah jenuh”. Dalam analisis data terdapat tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi data

Setelah peneliti melakukan penelitian dilapangan data yang didapatkan akan semakin banyak tentunya membutuhkan ketelitian untuk memisahkan data yang diperlukan dan yang tidak diperlukan. Untuk menganalisis data dibutuhkan reduksi data untuk membagi data sesuai dengan fokus dan bagian penting dari masing-masing data. Maka dari itu data yang telah direduksi akan menemukan gambaran yang lebih mudah dimengerti oleh peneliti untuk menganalisis data penelitian.

2. *Data display* (penyajian data)

Menurut Miles and Huberman sebuah data yang telah dipilih maka tahap selanjutnya yaitu menganalisis dalam bentuk penyajian data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya dalam bentuk teks yang bersifat naratif dimana data yang disajikan merupakan data yang terorganisasi dan tersusun sesuai dengan polanya masing-masing. Tujuan penyajian data yaitu memudahkan peneliti untuk mendeskripsikan data yang akan dilanjutkan pada tahap selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2018).

3. Penarikan kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif kesimpulan dari awal rumusan masalah dengan hasil akhir dapat terjadi perbedaan karena kesimpulannya masih bersifat sementara. Rumusan masalah akan terus berkembang setelah peneliti terjun ke lapangan dan mengetahui data yang sesungguhnya. Maka dari itu penarikan kesimpulan merupakan kesimpulan yang belum pernah ada sebelumnya dan dapat menjawab pertanyaan yang sebelumnya masih belum jelas kebenarannya. Kesimpulan akhir dapat berupa deskripsi mengenai permasalahan penelitian dan menghasilkan data yang akurat sesuai dengan teori yang digunakan (Miles & A Michael Huberman, 1994).