

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan diatas ditemukan bahwa implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas telah berjalan dengan baik jika disesuaikan dengan peraturan pemerintah nomor 42 tahun 2020. Dilihat dari *content policy* pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas dari segi sarana dan prasarana hingga pelayanan birokrasi dianggap sudah bagus karena memberikan segala bentuk pelayanan prioritas bagi penyandang disabilitas. Untuk mencapai pelayanan publik ramah disabilitas, pejabat birokrasi berusaha memberikan pelayanan mulai dari offline maupun online dengan menciptakan inovasi baru berupa pelayanan online via zoom meeting. Namun inovasi ini dianggap masih kurang ramah disabilitas dikarenakan tidak memberikan pelayanan khusus bagi mereka terutama penyandang disabilitas *celebral palsy*. Kemajuan teknologi informasi memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk memudahkan proses pelayanan publik namun pada kenyataannya hal ini belum sepenuhnya memudahkan masyarakat disabilitas. Adanya diskriminasi yang sering terjadi menyebabkan masyarakat disabilitas menutup diri untuk menerima bantuan pemerintah padahal pemerintah memberikan akses khusus bagi penyandang disabilitas. Namun pemerintah hanya menyediakan akses sarana dan prasana saja tanpa memberikan informasi kepada masyarakat bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas telah menyediakan fasilitas ramah disabilitas.

Context policy dalam implementasi pelayanan publik ramah disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas menunjukkan beberapa faktor yang menyebabkan implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas kurang dikenal oleh masyarakat penyandang disabilitas Kabupaten Banyumas. Hal ini ditandai dengan peran pemerintah yang masih belum memperhatikan bagaimana cara penyandang disabilitas dapat menikmati sarana dan prasarana tersebut. Melihat dari sisi penyandang disabilitas, mereka menganggap bahwa pemerintah belum sepenuhnya memberikan perhatian penuh karena pemerintah tidak menyediakan mobilitas, aksesibilitas dan penyediaan informasi kepada masyarakat. Sehingga pada bentuk implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 belum memberikan kesempatan kepada masyarakat disabilitas secara keseluruhan karena beberapa faktor tersebut. Pihak yang berpartisipasi dalam penyediaan pelayanan bagi penyandang disabilitas berkontribusi menyediakan pelayanan publik ramah disabilitas yang tentunya melibatkan beberapa aktor yang memiliki peran serta dalam penyediaan pelayanan publik. Pelayanan untuk penyandang disabilitas dianggap kurang maksimal karena sedikitnya jumlah pengunjung yang datang untuk menerima pelayanan publik sehingga pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas kurang mendapatkan respon dari masyarakat disabilitas. Keberhasilan suatu proses implementasi dapat dilihat dari respon masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

4.2 Saran

Berdasarkan dengan adanya penelitian ini penulis memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk memperhatikan kebutuhan masyarakat disabilitas untuk menerima pelayanan publik dengan baik. Jika dari sarana dan prasarana yang disediakan memang terlihat memadai dan pelayanan birokrasi yang memprioritaskan masyarakat disabilitas, namun pemerintah belum memperhatikan kebutuhan lain yang dibutuhkan oleh masyarakat. Lalu terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan salah satunya faktor yang menyebabkan kurangnya pengunjung disabilitas yang melakukan pelayanan publik di MPP.

Menurut Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas Kabupaten Banyumas sebagai informan dari sudut pandang disabilitas mengatakan bahwa adanya pemberian informasi, mobilitas dan aksesibilitas merupakan hal yang utama. Sehingga menurut penulis alangkah lebih baik pemerintah memberikan adanya sosialisasi pelayanan publik ramah disabilitas di Mal Pelayanan Publik kepada masyarakat disabilitas mengingat mereka juga membutuhkan pelayanan publik yang sama dengan masyarakat umum. Sosialisasi dapat diberikan dalam bentuk informasi melalui sosial media seperti facebook, Instagram, twitter ataupun baliho yang berada di sepanjang jalan untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Tidak hanya itu pemerintah juga perlu memperhatikan mobilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat disabilitas untuk datang ke MPP seperti adanya jemputan secara berkala, dimana paguyuban penyandang disabilitas dapat dijadikan sebagai

jembatan antara masyarakat CP dengan pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik. Contoh yang dapat diberikan pemerintah yaitu menyediakan bus dengan fasilitas difabel seperti halte yang dirancang khusus agar penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda dapat masuk kedalam bus dengan mudah. Dengan begitu fasilitas sarana prasarana dan aksesibilitas dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat sasaran yaitu disabilitas.

Disabilitas seperti *celebral palsy* belum sepenuhnya menjangkau pelayanan publik tersebut. Hal lain yang dapat dilakukan pemerintah yaitu menciptakan inovasi berbasis online yang dikhususkan untuk masyarakat disabilitas yang memang kesulitan dalam menjangkau mobilitas menuju pelayanan publik. inovasi yang sebelumnya telah dijalankan diinovasikan kembali dengan menyediakan fitur-fitur yang dapat dipahami oleh penyandang disabilitas sebagaimana yang dijelaskan dalam peraturan pemerintah No 42 Tahun 2020 mengenai pelayanan publik berbasis elektronik. Tidak hanya itu kualitas birokrasi juga perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan publik agar lebih baik dari sebelumnya.

Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian serupa dan melanjutkan penelitian ini menjadi penelitian yang lebih sempurna. Peneliti berharap topik dan pembahasan mengenai implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas ini dapat memberikan rasa ingin tahu peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan dengan cara wawancara secara mendalam kepada narasumber agar menemukan hasil yang maksimal. Lalu penulis juga mengharapkan dari masyarakat

disabilitas *celebral palsy*, tuna daksa, tuna netra, tuna wicara dan jenis disabilitas lain agar lebih terbuka kepada pemerintah agar pemerintah dapat memberikan adanya evaluasi kebijakan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.