

LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas?	“Sebenarnya dari Mal Pelayanan Publik sendiri telah mengimplementasikan peraturan pemerintah dan keputusan Bupati dengan sebaik-baiknya dimana memberikan pelayanan yang ramah disabilitas dan memberikan kesempatan untuk ikut serta dalam pelayanan publik. Ada atau tidaknya penyandang disabilitas yang datang ke mal pelayanan publik intinya kami telah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan mempersiapkan segala kebutuhan masyarakat terutama penyandang disabilitas. Untuk penerapan kinerja kami memang memberikan persiapan yang lebih matang untuk memberikan pelayanan terhadap penyandang disabilitas.”
2. Apakah terdapat perlakuan khusus dalam memberikan pelayanan terhadap penyandang disabilitas?	“Adanya aksesibilitas yang tersedia di Mal Pelayanan Publik merupakan bagian dari keseluruhan pelayanan yang wajib disediakan. Tidak ada diskriminasi pelayanan publik bagi mereka yang memiliki keterbatasan. Dari segala pelayanan yang diberikan kami telah bersungguh-sungguh menyediakan pelayanan publik ramah disabilitas sehingga apabila terdapat penyandang disabilitas yang datang ke mal pelayanan publik kami telah siap memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan yang kami berikan yaitu pelayanan khusus dengan memprioritaskan kebutuhan penyandang disabilitas salah satunya menyediakan loket khusus disabilitas dan memberikan pelatihan bahasa isyarat kepada pegawai kami agar memudahkan penyandang disabilitas dalam berkomunikasi.”

<p>3. Apakah terdapat SOP atau peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai standar pelayanan?</p>	<p>“Kami menyelenggaraan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas didasarkan pada undang-undang yang berlaku beserta dengan peraturan daerah Kabupaten Banyumas yang mewajibkan setiap OPD untuk menyediakan pelayanan yang ramah untuk disabilitas. Kami mendapatkan anjuran dari bupati yang secara langsung memberikan mandat untuk memberikan pelayanan khusus disabilitas. Dalam menyediakan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas merupakan kewajiban yang harus direalisasikan karena mereka sama-sama membutuhkan pelayanan yang sama. Sehingga tidak ada alasan untuk tidak memberikan pelayanan terhadap disabilitas”</p>
<p>4. Adakah sumber daya alokasi dana yang didapatkan dari pemerintah daerah untuk pelayanan disabilitas?</p>	<p>“Mal pelayanan publik merupakan wadah yang disediakan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan menjadi satu tempat. Untuk pelayanan publik yang disediakan di mal pelayanan publik merupakan pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan pemerintah dan peraturan daerah yang mencakup standar pelayanan publik yang harus diikuti. Sehingga dalam menyelenggarakan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas membutuhkan sumber alokasi dana dari pemerintah. Alokasi dana yang digunakan menggunakan APBD yang telah dianggarkan oleh pemerintah untuk membentuk pelayanan publik ramah disabilitas”</p>
<p>5. Bagaimana pembagian tugas pegawai dalam menjalankan proses implementasi kebijakan?</p>	<p>“Dalam pembagian tugas pegawai, mal pelayanan publik memberikan fasilitas loket disabilitas dimana terdapat pegawai khusus yang menangani penyandang disabilitas dengan diberikan ilmu mengenai bahasa isyarat untuk memudahkan penyandang disabilitas menerima pelayanan publik”.</p>

<p>6. Siapa saja aktor yang berperan dalam menjalankan standar pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas?</p>	<p>“Kami mengikuti perintah dari Bupati bahwasannya setiap dinas yang terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu untuk senantiasa menyediakan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Penyediaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas merupakan keharusan yang harus dilakukan oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan sering terjadi diskriminasi antara masyarakat umum dengan para difabel yang masih kurang diperhatikan. Hal tersebut menjadikan kami untuk terus meningkatkan pelayanan guna menghilangkan diskriminasi yang kerap terjadi sehingga mereka dapat menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka.”</p>
---	--

Lampiran 2 II Wawancara dengan Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas

Pertanyaan	Jawaban
<p>n. Adakah perubahan yang ingin dicapai dalam menjalankan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas?</p>	<p>“Pada awalnya Mal pelayanan publik hanya menyediakan pelayanan ditempat saja mulai dari segala sarana dan prasarana dan segala keperluan yang mereka butuhkan. Namun pada bulan Mei tahun ini mal pelayanan publik menciptakan inovaspendampi baru yang dinamakan inovasi “lakoneterpana”. Inovasi ini merupakan inovasi baru yang kami keluarkan dengan tujuan memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara cepat dengan menggunakan sistem booking. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat menghubungi helpdesk untuk mendapatkan jadwal pelayanan dan mengetahui tatacara yang selanjutnya harus dilakukan. Inovasi lakoneterpana ini merupakan pelayanan</p>

	<p>publik secara online yang dilakukan menggunakan zoom meeting. Inovasi ini dapat membantu penyandang disabilitas yang kesulitan dalam menjangkau mal pelayanan publik untuk mendapatkan pelayanan secara langsung. Inovasi ini berlaku untuk seluruh masyarakat Banyumas yang membutuhkan pelayanan publik di mal pelayanan publik”</p>
<p>2. Adakah kendala dalam memberikan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas?</p>	<p>“Sebenarnya dari pelayanan yang telah ditawarkan oleh Mal Pelayanan Publik terhadap penyandang disabilitas telah memadai dan persiapan yang kami siapkan telah matang untuk memberikan pelayanan. Namun dari keuntungan yang dapat mereka rasakan ini justru mereka jarang melakukan pelayanan publik secara langsung. Dalam kurun waktu 1 tahun hanya satu atau dua orang saja yang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas ini. Menurut saya hal ini terjadi dikarenakan kurangnya informasi pelayanan publik yang dapat mereka terima dan juga mampu dikatakan bahwa MPP sendiri merupakan kebijakan baru yang dibangun oleh pemerintah sehingga mereka belum sepenuhnya mengetahui pelayanan apa yang ditawarkan di MPP”</p>
<p>3. Apakah proses implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas dapat berjalan dengan baik? Jika ya bagaimana?</p>	<p>“Mal Pelayanan Publik memberikan pelayanan yang prima dengan menyediakan berbagai keperluan masyarakat dan perlakuan khusus bagi mereka yang membutuhkan pelayanan prioritas. Untuk melayani penyandang disabilitas kami bertekad untuk membantu sebaik mungkin seperti memberikan layanan antar jemput dari parkir sampai gerai pelayanan publik yang mereka tuju. Hal ini dilakukan untuk memudahkan penyandang disabilitas untuk memperoleh pelayanan dengan cepat tanpa terganggu dalam menjangkau gerai yang ingin dituju. Tidak hanya itu mal pelayanan publik juga</p>

	menyediakan counter pelayanan untuk penyandang disabilitas secara terpisah dimana mereka dapat mendapatkan pelayanan terdepan tanpa harus mengantre terlebih dahulu.”
--	---

Lampiran 3 Wawancara Dengan Penyandang Disabilitas

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana perlakuan pegawai MPP dalam memberikan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas?	“Saya merasa sangat terbantu dalam menerima pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas ini. Perlakuan khusus yang mereka berikan sangat baik tanpa melakukan diskriminasi kepada saya. Hal ini terlihat pada saat saya sampai diparkiran salah satu satpam dari MPP menghampiri saya dan menuntun saya sampai didepan gerai BPJS Ketenagakerjaan. Saat saya kesulitan dalam pengurusan pelayanan publik, terdapat pegawai yang dengan sigap membantu kesulitan yang saya alami. Saya merasa sangat terbantu terutama pada keterbatasan yang saya punya saat ini”
Apakah pelayanan di MPP sudah dikategorikan sebagai pelayanan publik terbaik?	“Menurut saya sendiri setelah menerima pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik pegawai yang bertugas sangat ramah dan membantu saya dalam melakukan pelayanan. Mulai dari saya datang hingga saya selesai dalam melakukan pelayanan, kinerja pegawai yang bertugas sangat bagus dan memprioritaskan kebutuhan yang saya perlukan. Apalagi penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan fisik membutuhkan bantuan untuk mencari dimana gerai yang akan dituju mengingat banyaknya gerai yang membuat penerima layanan kesulitan dalam mencari counter tersebut”
Apa saja fasilitas yang anda gunakan pada saat menerima pelayanan publik di Mal	“Sejauh ini fasilitas yang disediakan di mal pelayanan publik sangat ramah disabilitas seperti

Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas?	fasilitas loket disabilitas yang memudahkan saya menerima pelayanan publik”
Adakah hambatan yang anda alami selama menerima pelayanan publik di MPP?	“Sebagai penyandang disabilitas menurut saya dari pelayanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik telah sesuai dengan standar pelayanan publik ramah disabilitas. Namun kita sebagai penyandang disabilitas juga membutuhkan adanya mobilitas untuk menuju tempat pelayanan publik. Bagaimana kami dapat menerima pelayanan di mal pelayanan publik jika kami kesulitan transportasi dan juga keterbatasan jarak yang lumayan jauh. Pelayanan publik sangat dibutuhkan apalagi bagi mereka yang masih remaja untuk membuat ktp atau membuat izin usaha dan pelayanan publik lain yang tentunya mereka juga memiliki hak yang setara dengan masyarakat umum”

Lampiran 4 Wawancara Dengan Pak Budi Ketua Paguyuban Peduli Disabilitas Ganda Kabupaten Banyumas

Pertanyaan	Jawaban
1. Berdasarkan hasil penelitian di Mal Pelayanan Publik ditemukan bahwa penyandang disabilitas jarang melakukan pelayanan di mal pelayanan publik pak, itu kira-kira kenapa ya alasannya?	“Sebagai warga negara penyandang disabilitas membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, izin mendirikan usaha, dan memperoleh jaminan kesehatan. Sehingga perlu adanya kerjasama antara pemerintah dengan pihak lain untuk menggandeng penyandang disabilitas untuk ikut serta dalam pelayanan publik dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk memperoleh dokumen catatan sipil sebagai warga negara dan apabila nantinya terdapat bantuan disabilitas, masyarakat dapat terdata dengan mudah.

<p>2. Adakah kendala dalam menerima pelayanan Publik pak?</p>	<p>“Penyandang disabilitas memiliki keterbatasan fisik atau non-fisik tentunya membutuhkan pelayanan publik yang setara dengan masyarakat umum. Dilihat dari keterbatasan ini, dibutuhkan peran serta pemerintah terutama dalam memberikan informasi publik mengenai pelayanan publik yang telah disediakan. Kurangnya informasi dapat dilakukan dengan mengadakan sosialisasi tentang pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sehingga masyarakat disabilitas dapat mengetahui pelayanan apa saja yang dapat diterima. Didalam diri disabilitas terdapat keresahan terhadap pelayanan yang diberikan mengingat mereka sering mendapatkan diskriminasi sosial. Maka dari itu pemerintah perlu mengadakan adanya sosialisasi dan informasi khusus bagi penyandang disabilitas”</p>
<p>3. Adakah harapan dari bapak selaku perwakilan penyandang disabilitas untuk pemerintah kedepannya?</p>	<p>“Sebagai penyandang disabilitas menurut saya dari pelayanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik telah sesuai dengan standar pelayanan publik ramah disabilitas. Namun kita sebagai penyandang disabilitas juga membutuhkan adanya mobilitas untuk menuju tempat pelayanan publik. Bagaimana kami dapat menerima pelayanan di mal pelayanan publik jika kami kesulitan transportasi dan juga keterbatasan jarak yang lumayan jauh. Pelayanan publik sangat dibutuhkan apalagi bagi mereka yang masih remaja untuk membuat ktp atau membuat izin usaha dan pelayanan publik lain yang tentunya mereka juga memiliki hak yang setara dengan masyarakat umum. Pemerintah perlu memperhatikan kebutuhan lain yang dibutuhkan penyandang disabilitas seperti penyediaan informasi dan penyediaan mobilitas.”</p>

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: fisip@undip.ac.id

Nomor : 549/UN7.P7/PP/X/2023
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

10 OCT 2023

Yth. Sekretariat DPMPSTP
Jl. Jendral Soedirman Nomor 540 Purwokerto

Dalam rangka penulisan skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang maka mohon sekiranya untuk dapat diberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas untuk memperoleh data tentang "Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas".

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Aninda Dewi Yulianti
Nomor Induk Mahasiswa : 14010120140193
Departemen /Program Studi : Politik dan Pemerintahan / Ilmu Pemerintahan
Judul Proposal : Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas
Alamat Rumah : Karangrau RT 02 RW 02 Banyumas Jawa Tengah
Alamat email : anindadewi14@gmail.com
Nomor HP : 085842553565

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.



Prof. Dr. Hardi Warsono, M.T
NIP 196408271990011001

Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
**DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**
 Jl. Jend. Soedirman No. 540 Telp (0281) 627965, 624521
 Fax 624521 Purwokerto 53111

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070.1/720/OL/X/2023

- I. Membaca
1. Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro Nomor : 743/UN7.F7/PP/X/2023 ; Tanggal : 12 Oktober 2023 ; Perihal : Permohonan Ijin Penelitian
 2. Surat Rekomendasi Penelitian Kepala Kesbangpol Kabupaten Banyumas nomor : 070.1/687/OL/X/2023
- II. Menimbang : Bahwa Kebijakan mengenai sesuatu kegiatan ilmiah dan pengabdian kepada masyarakat perlu dibantu pengembangannya.
- III. Memberikan Ijin Kepada :
- Nama : **ANINDA DEWI YULIANTI**
 Alamat : Desa Karangrau RT 002 RW 002 Kec. Banyumas Kab. Banyumas Prov. Jawa Tengah
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Judul Penelitian : **Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas**
 Bidang : Ilmu Pemerintahan
 Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas
 Lama Berlaku : 3 Bulan
 Penanggungjawab : **Prof. Dr. Hardi Warsono, M.T**
 Pengikut : -
- IV. Untuk melaksanakan kegiatan ilmiah dan pengabdian kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Banyumas dengan ketentuan sebagai berikut :
1. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak dilaksanakan untuk tujuan lain yang dapat berakibat melakukan tindakan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 2. Sebelum melaksanakan kegiatan dimaksud, terlebih dahulu melaporkan kepada kepala wilayah yang ditunjuk dari pejabat yang berwenang.
 3. Menaati segala ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku juga petunjuk-petunjuk dari pejabat yang berwenang.
 4. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon.
 5. Setelah selesai pelaksanaan kegiatan dimaksud menyerahkan hasilnya kepada Bappedalitbang Kabupaten Banyumas Up. Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappedalitbang Kabupaten Banyumas atau melalui link <http://s.id/risetbanyumaskab2>.

Purwokerto, 17 Oktober 2023

a.n. BUPATI BANYUMAS
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BANYUMAS

Ditandatangani Secara
 Elektronik Oleh :



IRAWATI, SE

NIP. 19650126 199003 2 005

TEMBUSAN :

1. Bupati Banyumas (sebagai laporan);
2. Kepala BAPPEDALITBANG Kabupaten Banyumas;
3. Kepala BAKESBANGPOL Kabupaten Banyumas;
4. Koordinator Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas;
5. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro;
6. Arsip (DPMPSTP Kabupaten Banyumas).

Catatan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSI/E

Lampiran 7 Dokumentasi

Dokumentasi dengan Ibu Irawati, S.E Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)



Dokumentasi dengan Mba Mega Pegawai Mal Pelayanan Publik



Dokumentasi dengan Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas



Dokumentasi dengan Pak Budi Selaku Ketua PPDG Kabupaten Banyumas



Dokumentasi dengan Anggota PPDI (Paguyuban Peduli Disabilitas Indonesia)

