

## 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.**