

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUMAS

Aninda Dewi Yulianti

Universitas Diponegoro

anindadewi14@gmail.com

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

PENDAHULUAN

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.

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. 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 (Dio Ashar, 2019).

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. 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. 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.

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.

KERANGKA TEORI

1. Implementasi Kebijakan

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).

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 yang menyatakan 6 indikator yang perlu diperhatikan yaitu *interest affected, type of benefits, extend of change envision, site of decision making, program implementer, resources committed*. Sedangkan *context of policy* merupakan pengaruh dari lingkungan dimana kebijakan tersebut dijalankan yang terdiri dari 3 indikator yaitu kekuatan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat (*power, interest, and strategy of actor involved*), karakteristik rejim/kelembagaan (*institution and rejim characteristic*), kepatuhan dan responsivitas (*compliance and responsiveness*). Suatu kebijakan akan memunculkan suatu pandangan baik pandangan positif ataupun negative dari implementasi yang telah dilakukan.

Teori Merilee 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.

2. Pelayanan Ramah Disabilitas

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.

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.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif 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. Subjek dalam penelitian ini adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sebagai tempat penyediaan pelayanan publik peneliti membutuhkan informasi penting mengenai bentuk implementasi dari pemerintah kepada masyarakat terutama masyarakat disabilitas *celebral palsy*. Penelitian ini diperoleh melalui sumber data primer dengan melakukan wawancara dengan berbagai informan seperti Kepala DPMPTSP Kabupaten Banyumas, Ketua Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas Kabupaten Banyumas, Pegawai Mal Pelayanan Publik yang menangani khusus penyandang disabilitas dan seluruh masyarakat penyandang disabilitas di Kabupaten Banyumas yang melakukan pelayanan publik. Selain itu penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder melalui studi kepustakaan yang kemudian dianalisis

menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut Grindle.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada variabel yang pertama *content policy*, Grindle menekankan bahwa suatu keberhasilan implementasi dapat dilihat dari tujuan yang didapatkan sebagai ukuran berhasil atau tidaknya suatu implementasi tersebut. Pada poin ini peneliti menemukan data primer dan data sekunder di lapangan yang kemudian dianalisis sesuai dengan teori yang telah digunakan. Tujuan pada penelitian ini yaitu mengetahui implementasi peraturan pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

Kepentingan Hak dan Kewajiban Penyandang Disabilitas

Kabupaten Banyumas merupakan Kabupaten yang memiliki berbagai macam jenis disabilitas salah satunya yaitu *cerebral palsy*. Jenis disabilitas ini menjadi jenis disabilitas yang menjadi perhatian karena memiliki jumlah yang banyak namun masih banyak masyarakat yang belum terhitung atau terdata karena beberapa hal seperti belum terdaftar dalam pencatatan sipil yang ada di Kabupaten Banyumas. Menurut ketua paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas Ganda Kabupaten Banyumas

yang menyatakan bahwa 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. Mengingat pada kenyataannya sekarang bahwa banyak masyarakat disabilitas yang belum memiliki KTP sehingga belum tercatat secara resmi oleh pemerintah. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas selaku penyelenggara pelayanan publik berusaha mengimplementasikan peraturan pemerintah dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing kepentingan yang saling berkaitan satu sama lain dimana penyandang disabilitas mampu menyalurkan hak dan kewajibannya melalui pelayanan yang telah disediakan oleh Mal Pelayanan Publik.

Kemudahan Akses Dalam Pelayanan Publik

Jika disesuaikan dengan Peraturan

Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 pada pasal 18 ayat 2 yang berbunyi “penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan informasi dan sumber daya manusia yang profesional dalam menyelenggarakan pelayanan serta dapat membantu penyandang disabilitas”. Hal ini telah sesuai dengan kenyataan yang diterapkan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas yang mengedepankan kemudahan dan hak para penyandang disabilitas yang sebelumnya masih kurang diperhatikan oleh pemerintah. Mereka memberikan perlakuan khusus sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang ditandai dengan perlakuan khusus yang mereka berikan. Dalam upaya yang dilakukan oleh pemerintah ini telah berjalan sesuai dengan peraturan pemerintah dan peraturan Bupati Kabupaten Banyumas mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang ramah disabilitas. Penyedia layanan dan penerima pelayanan publik bersama-sama memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan.

Menghilangkan Diskriminasi Terhadap Penyandang Disabilitas

Pada teori ini terdapat hasil yang menjelaskan bahwa tujuan pemerintah yaitu menghilangkan stigma negative dari

masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Namun pada kenyataannya masyarakat disabilitas melalui PPDG Kabupaten Banyumas menyatakan bahwa pemerintah memang belum sepenuhnya memperhatikan perubahan dalam diri masyarakat disabilitas terutama masyarakat dengan gangguan *celebral palsy*. Dalam konteks ini perubahan yang dimaksudkan yaitu perubahan yang sebelumnya dianggap tidak efektif namun sekarang dapat berjalan sesuai dengan rencana. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas menciptakan perubahan bagi penyandang disabilitas yang menginginkan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun dalam memberikan pelayanan publik masih ditemukan adanya hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melihat hambatan tersebut pemerintah memiliki inovasi yang disebut “lakoneterpana” yang dapat diakses oleh seluruh kalangan. Namun dalam inovasi ini tidak mengkhususkan untuk masyarakat disabilitas dalam menjangkau inovasi ini dikarenakan inovasi ini hanya inovasi pelayanan melalui zoom meeting yang sebelumnya didaftarkan melalui Helpdesk MPP. Dalam pengakuan ketua PPDG Kabupaten Banyumas, pemerintah hanya

menyediakan suatu pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan dari peraturan pemerintah dan undang-undang yang dikeluarkan tanpa memperhatikan kondisi dari masyarakat dengan kondisi *celebral palsy* dan disabilitas lain yang sangat membutuhkan bantuan pemerintah dalam mengakses pelayanan publik.

Perencanaan Pelayanan Publik Ramah Disabilitas

Dalam perencanaan pelayanan publik ramah disabilitas pemerintah seharusnya memahami apa yang diperlukan dalam proses pelayanan publik. Adanya stigma negative dari masyarakat seharusnya pemerintah dengan bersungguh-sungguh menyediakan pelayanan terutama memperhatikan masyarakat dengan jenis disabilitas *celebral palsy*. Pada paguyuban tersebut mereka justru mendapatkan pelayanan publik dari pihak swasta yang seharusnya pemerintah ikut serta dalam pelayanan publik. Contoh lain yang ditemukan oleh peneliti yaitu dalam hal kesehatan masyarakat dengan jenis disabilitas *celebral palsy* mendapatkan pelayanan kesehatan dari rumah sakit swasta yang bersukarela memberikan obat-obatan kepada masyarakat penyandang disabilitas dan memberikan bantuan kaki palsu atau tangan palsu untuk tuna daksa.

Perhatian yang diberikan oleh pemerintah masih kurang apabila dilihat dari pelayanan publik. Keberjalanan paguyuban peduli penyandang disabilitas ini sering mendapatkan simpati dari masyarakat karena melalui paguyuban ini, orang tua dari anak-anak penyandang disabilitas jenis *celebral palsy* dapat berbagi pengalaman dan saling menyemangati untuk berjuang bersama-sama semangat dalam menjalankan kehidupan.

Implementasi Kinerja Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas

Dalam menjalankan proses implementasi, disabilitas jenis *celebral palsy* melalui paguyuban penyandang disabilitas mengaku bahwa mereka belum mengetahui apa itu Mal Pelayanan Publik dan pelayanan apa saja yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya birokrasi yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik hanya menyediakan pelayanan khusus disabilitas tanpa memperhatikan hal-hal kecil yang mungkin dibutuhkan oleh masyarakat *celebral palsy*.

Namun dari kerjasama ini tentunya mereka memiliki kepentingan pelayanan masing-masing yang tentunya berbeda standar dalam melayani pelayanan publik. Pada hambatan yang sering terjadi di Mal Pelayanan Publik, MPP menyediakan

pegawai yang berada di depan pintu untuk senantiasa membantu mereka yang membutuhkan bantuan mengantarkan mereka pada setiap counter. Mal Pelayanan Publik memang telah mengimplementasikan peraturan pemerintah dan perda yang dikeluarkan oleh Bupati dengan baik, namun tidak semua penyandang disabilitas mampu datang secara langsung ketempat pelayanan publik karena keterbatasan fisik yang mereka miliki. MPP memang menyediakan pelayanan secara online namun tidak semua counter dapat dilakukan secara online contohnya terdapat persyaratan yang dibutuhkan secara *hardfile* atau kehadiran langsung penerima layanan.

Alokasi Sumber Daya

Aktor yang terlibat didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik harus berkualitas dan mampu bertanggungjawab atas tugas dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di MPP, sumber daya manusia yang dipilih disesuaikan dengan tugas dan fungsinya salah satunya menyelenggarakan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Terutama aktor dalam memberikan pelayanan khusus dimana MPP menghadirkan secara langsung kepala sekolah dari SLB untuk mengajarkan skil

bahasa isyarat bagi tuna rungu dan tuna wicara agar proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Sedangkan sumber anggaran yang digunakan untuk menjalankan pelayanan publik merupakan anggaran dari APBD untuk memberikan pelayanan yang nyaman dan aman dengan menyediakan sarana dan prasarana khusus disabilitas seperti, counter pelayanan khusus disabilitas, loket khusus disabilitas, kursi prioritas, adanya fasilitas audio, huruf braille, tanda tactual dan informasi isyarat visual yang dikhususkan untuk penyandang disabilitas dan dilengkapi dengan aksesibilitas yang memadai.

Dari banyaknya fasilitas yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik memang ramah disabilitas namun dari adanya fasilitas tersebut masih belum ditemukan fasilitas kursi roda khusus *celebral palsy* yang belum disediakan. Dari pihak penyedia pelayanan publik hanya menyediakan fasilitas kursi roda umum dimana penyandang disabilitas CP tidak mampu apabila dibantu dengan kursi roda biasa, mereka membutuhkan kursi roda khusus yang dapat membantu mereka untuk berdiri karena disabilitas *celebral palsy* mengalami lumpuh otak dan anggota tubuh. Dalam menjangkau pelayanan publik, disabilitas ini mengalami kesulitan jika

tidak dibantu dengan adanya peran pemerintah secara langsung.

Dalam implementasi kebijakan publik Grindle membagi dua variabel besar yang kedua yaitu *context of policy* yang dijalankan berdasarkan proses implementasi kebijakan. Pada analisis konteks kebijakan Grindle kali ini memaknai kebijakan publik dapat dilihat dari proses politik dan administratif sehingga memberikan pengaruh terhadap konteks kebijakan publik.

Peran Serta Pemerintah Sebagai Pembuat Kebijakan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas, Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) mengusulkan Pembangunan mal pelayanan publik di Kabupaten Banyumas. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah memfasilitasi pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dengan standar pelayanan yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan. Peneliti menemukan bahwa penyedia pelayanan publik telah memberikan kesempatan yang sama kepada penyandang disabilitas untuk memperoleh pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik

Kabupaten Banyumas. Birokrasi yang terlibat dalam pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas telah dibagi sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Kualitas Birokrasi Dalam Merespon Kepentingan Masyarakat Disabilitas

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dibahas pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 pasal 16 sampai dengan pasal 18 dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 19 tentang Perlindungan dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas. Dalam peraturan ini terdapat penjelasan pada pasal 35 bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi atau sosialisasi kepada penyandang disabilitas.

Pemerintah Kabupaten Banyumas memberikan inovasi melalui Dinas Sosial dan Pemberdayagunaan Masyarakat Desa yang memberikan masyarakat penyandang disabilitas kesempatan untuk menjalankan usaha yang dapat membantu perekonomian masyarakat penyandang disabilitas. Dari pemerintah memberikan dana bagi mereka untuk mendirikan sebuah usaha dan memberikan kendaraan yang dirancang khusus untuk penyandang disabilitas daksa. Menurut Ketua PPDG Kabupaten

Banyumas mengaku bahwa pemerintah mengaku masih kekurangan dana untuk memberikan fasilitas kursi roda kepada masyarakat. Selebihnya pemerintah menganggap bahwa melalui bantuan kendaraan kepada tuna daksa melalui inovasi Gendis telah cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas. Dari perhatian seperti ini justru seharusnya pemerintah agar dapat memudahkan pula masyarakat dalam menjangkau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Disabilitas *celebral palsy* sangat membutuhkan kursi roda khusus yang dapat membantu mereka dalam menjangkau pelayanan publik yang disediakan pula oleh pemerintah.

Kendala dalam Proses Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas

Kendala dalam proses implementasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas ditandai dengan jumlah penyandang disabilitas yang datang ke MPP dalam kurun waktu 1 tahun hanya satu atau dua orang saja. Padahal dalam kenyataannya masyarakat penyandang disabilitas membutuhkan adanya pelayanan publik terutama masyarakat disabilitas *celebral palsy*.

Melalui paguyuban PPDG masyarakat *celebral palsy* mengaku sangat terbantu dan dapat membuka lembaran baru untuk melanjutkan semangat agar tidak berlarut-larut dalam keterpurukan. Komunitas ini dapat membantu pemerintah untuk memberikan adanya kesempatan untuk mengikuti pelayanan publik dimana paguyuban ini dijadikan sebagai jembatan antara pemerintah dengan masyarakat. Mobilitas transportasi sangat penting bagi mereka yang membutuhkan penjemputan untuk menerima pelayanan publik. Namun untuk memenuhi mobilitas transportasi ini penyandang disabilitas juga membutuhkan aksesibilitas untuk memudahkan mereka menuju tempat tersebut. Aksesibilitas merupakan akses yang dibuat untuk memudahkan penyandang disabilitas dalam menerima sebuah pelayanan seperti contohnya jalan untuk kursi roda, paving blok untuk tuna netra dan tanda tactual yang dapat dimengerti oleh penyandang disabilitas.

Apabila hanya salah satunya yang tersedia sebuah pelayanan publik bagi disabilitas juga tidak dapat berjalan dengan baik, sehingga untuk membentuk pelayanan publik ramah disabilitas keempat hal tersebut perlu diterapkan sesuai dengan urutannya masing-masing mulai dari sosialisasi

informasi pelayanan publik ramah disabilitas, mobilitas transportasi, aksesibilitas dan penyediaan sarana dan prasarana untuk memudahkan penyandang disabilitas menerima pelayanan dan terciptanya pelayanan yang ramah disabilitas.

Jika dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan memang terlihat telah memadai namun masih terdapat kendala lain yang muncul. Lalu masalah yang selanjutnya yaitu fasilitas tersebut mangkrak karena tidak ada yang usaha agar masyarakat disabilitas dapat menggunakan fasilitas tersebut. Alhasil birokrasi yang semulanya dikhususkan untuk menangani penyandang disabilitas dipindahtugaskan kebagian lain dikarenakan kurangnya jumlah penyandang disabilitas yang melakukan pelayanan publik.

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. 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.

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.

SARAN

Berdasarkan dengan adanya penelitian ini penulis memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk memberikan perhatian khusus kepada masyarakat disabilitas *celebral palsy*. 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 langkah 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.

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.

DAFTAR PUSTAKA

BPS Provinsi Jawa Tengah. (n.d.). *Banyaknya Desa dan Kelurahan Menurut Keberadaan Penyandang Disabilitas 2021*.

Cuypers, M., Naaldenberg, J., & Leusink, G. (2021). Linking national public services data to estimate the prevalence of intellectual disabilities in The Netherlands: results from an explorative population-based study. *Public Health*, 85.

Dawud, J., Mursalim, S. W., Anomsari, E. T., & Taufik, N. I. (2019). STRATEGI PERWUJUDAN KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA RAMAH PENYANDANG DISABILITAS: SEBUAHNPERPSPEKTIF AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Negara Volume 25 Nomor 2*.

Denzim, & Lincoln. (1994). *Introduction: Entering the Field Of Qualitative Research, Dalam Handbook of Qualitative Research*. London: Sage Thousand.

Dio Ashar, B. I. (2019). *PANDUAN PENANGANAN PERKARA PENYANDANG DISABILITAS BERHADAPAN DENGAN HUKUM DALAM LINGKUP PENGADILAN*. Jakarta : Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia Fakultas Hukum

- UI dan Australia Indonesia Partnership for Justice .
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grindle, M. (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third World*. . New Jersey : Princeton University Press.
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasbullah, H. (2015). *Kebijakan Pendidikan; Dalam Perspektif Teori, Aplikasi, dan Kondisi Objektif Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Humas Jateng. (2019). *Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Buka 103 Jenis Layanan*. Retrieved from <https://jatengprov.go.id/publik/mal-pelayanan-publik-banyumas-buka-103-jenis-layanan/>
- Mumpuni, S. D., & Zainudin, A. (2017). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan, Vol. 1, No. 2*, 134-135.
- Ningrum, N. (2020, Juli 14). *Gendis Cara Banyumas Ciptakan Difabel Mandiri*. Retrieved from <https://www.semarangpos.com/gendis-cara-banyumas-ciptakan-difabel-mandiri-1044508>
- Pasciana, R. (2020). Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus di Kabupaten Garut). *Jurnal Administrasi Negara Volume Nomer 2*, 192-204.
- Prameswari, Y. P. (2018). Waterfront city development di kawasan sempadan sungai: Studi kasus Sungai Wiso dan Kanal, Jepara. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan Vol.3 No.1* , 58-62.
- Puszka, S., Walsh, C., Markham , F., Barney , J., & Yap, M. (2022). Towards the decolonisation of disability: A systematic review of disability conceptualisations, practices and experiences of First Nations people of Australia. *Social Science&Medicine* .
- Ratminto, & Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saggaf, said, & dkk. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. CV Sah Media.

- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik Vol. 13, No. 2* .
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto. (2016). Disability Terminologi and the emergence of 'disability' in Indonesia.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 1*, 153.
- Suherlan, & Budhiono. (1997). *Perkembangan Teori Tentang Publik*.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Umam. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora Vol. 4 No. 1*, 160-165.
- Vaelovexsia, R. T. (2022). Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas . *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Wahab , S. (2008). *Analisis Kebijakan; Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara* . Beberly Hill: Safe Publication.
- Zhafirah, F., Saputri, E. E., & Roziqin, A. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Penyandang Disabilitas Netra melalui Inovasi Braille. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik Vol.3, No.2*.