

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA
GORONTALO**

OLEH

**RUSMING ANGJAYA
NIM : H.11.14.245**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Hukum



**PROGRAM STRATA SATU (S-1)
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA
GORONTALO

OLEH :

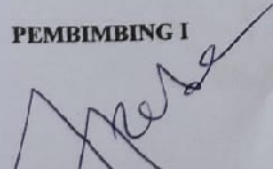
RUSMING ANGJAYA
NIM : H.11.14.245

SKRIPSI

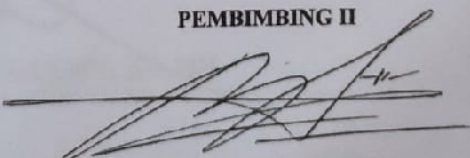
Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Hukum
Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Pada Tanggal 30 Maret 2021

Menyetujui,

PEMBIMBING I


ALBERT PELE, S.H., M.H
NIDN : 0925047601

PEMBIMBING II


MAWARDI DE LA CRUZ, SH.MH
NIDN : 0925048103

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
IMPLEMNTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA GORONTALO

OLEH:
RUSMING ANGJAYA
NIM :H.11.14.245

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
 Pada Tanggal 27.05.2021
 Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

- | | | |
|-----------------------------------|---------|---------|
| 1. Dr. Hi. Marwan Djafar, S.H.M.H | Ketua | (.....) |
| 2. Dr. Fuad Nur, S.H MH | Anggota | (.....) |
| 3. Yudin Yunus, SH MH | Anggota | (.....) |
| 4. Albert Pede S.H.,MH | Anggota | (.....) |
| 5. Mawardi De La Cruz, SH MH | Anggota | (.....) |



Mengetahui,
 Dekan Fakultas Hukum

DR. RUSMULYADI, SH, MH
 NIDN : 0906037503

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RUSMING ANGJAYA

Nim : H.11.14.245

Konsentrasi : HUKUM TATA NEGARA

Program Studi : ILMU HUKUM

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini berjudul "Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas Di Kota Gorontalo" adalah benar-benar asli/merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan bimbingan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya akan bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini

Gorontalo, 30 Maret 2021
Yang Membuat Pernyataan



RUSMING ANGJAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keafiatan kepada penulis, sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian, guna untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang menyeluruh dan mendalam mengenai *“Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas Di Kota Gorontalo”*.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Skripsi ini yang antara lain :

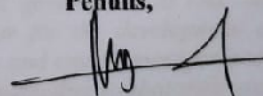
1. Kedua orangtua tercinta peneliti, yakni Alm Ayah Rusman Angjaya dan Ibu Lisnawaty Arsyad
1. Bapak Ichsan Gaffar, S. Ak, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak DR. Abdul Gaffar La Tjokke, MSi selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak DR. Rusmulyadi, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.
4. Bapak Saharudin, S.H, M.H., selaku Pembantu Dekan 1 bidang akademik Fakultas Hukum Universitas Gorontalo.
5. Bapak Suardi Rais, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan II bidang keuangan Fakultas Hukum Universitas Gorontalo.

6. Bapak Jupri, S.H., M.H selaku Pembantu Dekan III bidang kemahasiswaan Dosen Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Ibu DR. Hijrah Lahaling, S.Hi., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Gorontalo.
8. Bapak Haritsa S.H., M.H. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Gorontalo Seluruh Staf Dosen Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.
9. Bapak Albert Pede, S.H., M.H selaku pembimbing I yang telah mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
10. Pak Mawardi De La Cruz, S.H.,M.H selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan dorongan yang penulis terima dari semua pihak, dapat menjadi petunjuk kearah masa depan yang lebih baik. Aamiin.

Gorontalo, 30 Maret 2021

Penulis,



RUSMING ANGJAYA
NIM. H11.14.245

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyandang disabilitas memiliki status, hak dan kewajiban yang sama dengan non-disabilitas. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia, penyandang disabilitas harus mendapatkan perlakuan khusus, yaitu berupaya mencegah segala macam diskriminasi, terutama untuk mencegah segala jenis pelanggaran hak asasi manusia.

Perlakuan semacam ini dipandang sebagai upaya untuk menghormati, memajukan, melindungi dan mewujudkan hak asasi manusia secara universal seluas-luasnya. Penyandang disabilitas merupakan kelompok yang beragam, termasuk penyandang disabilitas fisik dan mental, serta penyandang disabilitas fisik dan mental..

Kondisi penyandang cacat sedikit atau bahkan berpengaruh besar terhadap kemampuan partisipasi masyarakat, dan mereka membutuhkan dukungan dan bantuan orang lain. Selain itu, karena hambatan akses ke layanan publik seperti pendidikan, perawatan kesehatan, dan layanan ketenagakerjaan, penyandang disabilitas menghadapi kesulitan yang lebih besar daripada penyandang disabilitas..

Disabilitas seharusnya tidak menjadi kendala bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh dan mempertahankan hak hidup. Dari ketentuan Pasal 28A UUD 1945, kita dapat melihat landasan

konstitusional perlindungan penyandang disabilitas di Indonesia: “Setiap orang berhak atas hidup dan hak untuk melindungi hidup dan hidupnya sendiri.”.

Seperti yang tertuang pada pasal 2 Undang-Undang Tentang Penyandang Disabilitas¹ bahwa:

“Pelaksanaan dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas berasaskan:a. Penghormatan terhadap martabat;b. otonomi individu;c. tanpa Diskriminasi;d. partisipasi penuh;e. keragaman manusia dan kemanusiaan;f. Kesamaan Kesempatan;g. kesetaraan;h. Aksesibilitas;i. kapasitas yang terus berkembang dan identitas anak;j. inklusif; dank. perlakuan khusus dan Pelindungan lebih.”

Pasal ini dengan jelas menyatakan bahwa setiap penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya tanpa diskriminasi atau pembedaan. Karena hak asasi manusia tidak bergantung pada perbedaan ras, agama atau bahkan penyakit fisik.

Penyandang disabilitas yang diderita sebagian kecil warga negara Indonesia bukanlah alasan untuk tidak memperoleh hak dari pemerintah atau warganya sendiri. Namun pada kenyataannya, mereka yang difabel dalam situasi ini seringkali mendapatkan perawatan yang tidak semestinya. Bahkan mereka yang perlu mendapat perhatian lebih sering didiskriminasi, dan peraturan perundang-undangan lain juga mengatur bahwa penyandang disabilitas harus mendapatkan perlindungan hukum..

Menurut Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999, “Setiap penyandang cacat, lanjut usia, ibu hamil dan anak berhak atas

¹ UU No.8 Tahun 2016

kemudahan dan perlakuan khusus. Dapat dikatakan dengan jelas bahwa di mana pun penyandang disabilitas itu berada, mereka harus mendapat perlakuan khusus..

Secara eksplit Indonesia juga memiliki Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM), yang menyebutkan bahwa : “Setiap penyandang cacat, orang yang berusia lanjut, wanita hamil dan anak-anak berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus”. Begitu pula dengan pasal 42 UU HAM² yang berbunyi:

“Setiap warga Negara yang berusia lanjut, cacat fisik dan atau cacat mental berhak memperoleh perawatan, pendidikan, pelatihan dan bantuan khusus atas biaya Negara, untuk menjamin kehidupan yang layak sesuai dengan martabat kemanusiannya, meningkatkan rasa percaya diri dan kemampuan berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”.

Sebagaimana disebutkan di atas, penyandang disabilitas dan non-disabilitas memiliki status, hak dan kewajiban yang sama. Penyandang disabilitas memiliki hak untuk hidup dan memenuhi kebutuhan hidup. Selain hak untuk hidup, ketika membahas masalah hak asasi manusia, kita juga dapat menemukan bahwa manusia sebagai warga negara memiliki hak sipil dan politik serta hak ekonomi, sosial dan budaya. Hak sipil dan politik dianggap sebagai hak yang diturunkan dari martabat dan merupakan hak yang melekat pada setiap orang yang dijamin dan dihormati oleh negara. Oleh karena itu, masyarakat dapat

²Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

dengan bebas menikmati hak dan kebebasannya dalam ranah sipil dan politik, dan merupakan negara yang memenuhi hak-hak tersebut dan kebebasan. Tanggung jawab, termasuk : Hak untuk hidup, hak untuk bebas dari penyiksaan dan perlakuan tidak manusiawi, hak untuk bebas dari perbudakan dan kerja paksa, hak atas kebebasan dan keamanan pribadi, hak atas kebebasan bergerak dan bergerak, hak atas pengakuan dan persamaan hak. perlakuan, dan hak atas kebebasan fantasi dan agama di depan hukum Hak atas kebebasan berpendapat dan berekspresi, hak untuk berkumpul dan berserikat, hak untuk berpartisipasi dalam pemerintahan, dan hak ekonomi, sosial dan budaya.

Seperti yang tertuang juga pada Undang Undang No. 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas pada Pasal 19 juga dituliskan bahwa hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas meliputi hak:

- a. Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan public secara optimal. Wajar, bermartabat tanpa diskriminasi dan
- b. Pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah di akses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Dalam "UU Pelayanan Publik", sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang berkaitan dengan pelayanan publik, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk masing-masing barang, layanan dan / atau layanan administrasi yang diberikan

oleh penyedia layanan. Bagi warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan layanan mereka, layanan publik yang disediakan oleh pemerintah publik atau perusahaan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, menggunakan sumber daya alam dengan bijak, dan memperdalam kepercayaan pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk mewujudkan hak dan kebutuhan dasarnya serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntunan seluruh warga negara dan warga negara dalam meningkatkan pelayanan publik guna memperkuat hak dan kewajiban setiap warga negara dan warga serta mewujudkan tanggung jawab negara dan perusahaan. Peraturan perundang-undangan yang jelas, meningkatkan kualitas dan memastikan bahwa pelayanan publik diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip umum tata kelola yang baik dan tata kelola perusahaan, serta untuk melindungi setiap warga negara dari penyalahgunaan dalam penyediaan layanan publik.

Tabel 1

**Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)
di Kota Gorontalo**

No	Jenis PMKS	Jumlah PMKS Kota Gorontalo
1	Anak terlantar	189
2	Anak berhadapan dengan hukum	9
3	Anak Jalanan	9
4	Anak dengan disabilitas	108
5	Anak yang menjadi korban tindak kekerasan	29
6	Anak yang memerlukan perlindungan khusus	7
7	Lanjut usia terlantar	1679
8	Penyandang cacat disabilitas	730
9	Tuna susila	2
10	Pengemis	14
11	Pemulung	116
12	Kelompok minoritas	37
13	Bekas warga binaan pemasyarakatan	268
14	Korban penyalahgunaan NAPZA	93
15	Korban tindak kekerasan	52
16	Perempuan rawan sosial ekonomi	426
17	Fakir miskin	40659
	JUMLAH	44427

Sumber data diperoleh dari Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Tahun 2021

Dari data diatas dapat terlihat pengelompokan penyandang masalah kesejahteraan sosial yang berada di wilayah Kota Gorontalo diantaranya terbagi menjadi 17 jenis pengelompokan yang telah didata Dinas Sosial dan Tenaga kerja di tahun 2021, dimana pada akhir tabel terlihat keseluruhan jumlah PMKS yakni sebanyak 44427 orang seperti

yang dituturkan oleh Kabid. Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Jaminan Sosial³

Dalam Undang Undang No. 9 Tahun 1999 dituliskan bahwa: *“Setiap penyandang cacat, orang yang berusia lanjut, wanita hamil, dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus.”*⁴Dari hal tersebut jelas untuk menggambarkan bahwa penyandang cacat dimanapun ditempatkan harusnya memperoleh perlakuan khusus Namun, perlakuan khusus inilah bukan menjadi sikap diskriminatif bagi masyarakat lain atau non disabilitas.

Hingga saat ini harapan ternyata tidak sesuai dengan realita bagi penyandang disabilitas nyatanya tidak memperoleh pelayanan atau perlakuan khusus serta penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik, bahkan sering kali termarginalkan salah satunya akses jalan di tempat pelayanan umum fasilitas pendukung belum memadai. Padahal penyandang disabilitas adalah bagian dari sistem kenegaraan yang posisinya sama seperti warga sipil lainnya, yang juga memiliki hak sebagai warga negara dimana perlu untuk dipenuhi. Penyediaan fasilitas khusus untuk mereka belum tersedia secara optimal di Kota Gorontalo.

Menurut guru besar hak konstitusional ini, Jimly Asshidiqie dilindungi oleh UUD 1945 pasca Amandemen UUD 1945.Oleh karena itu, prinsip hak asasi manusia telah dicantumkan sebagai asas

³ Wawancara Tanggal 2 April 2018 dengan Ibu Endang Hulumudi, SH

⁴ Pasal 41 Ayat II Undang Undang No. 9 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia

ketatanegaraan modern dalam konstitusi Indonesia. Konstitusionalisme telah menjadi pemahaman tentang pembatasan kekuasaan dan perlindungan hak-hak rakyat melalui konstitusi⁵.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas dengan mengangkat judul *“Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang disabilitas di Kota Gorontalo”*

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pemberian pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum dan menjadi tambahan bahan

⁵www.suduthukum.com (diakses pada tanggal 29 Mei 2017)

kepastakaan hukum Universitas Ichsan Gorontalo, dengan berusaha memberikan informasi yang jelas serta objektif tentang pentingnya pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas.

2. Manfaat Praktis

dapat memberikan pandangan terkait pentingnya pemberian kesempatan yang sama bagi masyarakat disabilitas dan nondisabilitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Implementasi

Menurut Presman dan Wildavsky⁶, Implementasi mengacu pada interaksi antara menetapkan tujuan dan sarana tindakan untuk mencapai tujuan tersebut, atau kemampuan untuk membangun hubungan antara tujuan yang diinginkan dan metode untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam hal ini implementasi terkait dengan implementasi kebijakan.

2.2. Penyandang Disabilitas

2.2.1 Pengertian Penyandang Disabilitas

Arti orang yang menanggung (menderita) sesuatu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Sedangkan disabilitas adalah bahasa Indonesia, berasal dari bahasa Inggris disabilitas (jamak: disable), yang berarti disabilitas atau disabilitas.

Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas adalah setiap orang yang telah lama mengalami hambatan fisik, intelektual, mental, dan / atau sensorik, yang dapat mengalami hambatan dan kesulitan saat berinteraksi dengan lingkungan. Berpartisipasi penuh dan bekerja sama secara efektif dengan warga negara lain atas dasar persamaan hak.

⁶ Nugroho, Riant Dwijodijoto. 2010. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Hal 130

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 (Konvensi tentang Penyandang Disabilitas) memberikan pemahaman pada poin-poin utama poin 1 (poin 1) dari Konvensi, yaitu: setiap penyandang disabilitas fisik dan / atau mental, penyandang disabilitas tersebut Dapat mengganggu atau merupakan hambatan. Pekerjaan layak yang terdiri dari orang cacat fisik; cacat fisik dan mental.

2.2.2 Jenis-Jenis Disabilitas

Ada beberapa tipe penyandang kebutuhan khusus / disabilitas. Artinya setiap penyandang disabilitas memiliki definisinya masing-masing, yaitu setiap orang membutuhkan bantuan untuk tumbuh dan berkembang secara normal.

Jenis-jenis penyandang disabilitas yaitu;

1. Disabilitas mental, kelainan mental ini terdiri dari;
 - -Mentalitas tinggi. Sering disebut sebagai orang bertalenta, selain memiliki pengetahuan dan kemampuan di atas rata-rata, mereka juga memiliki kreativitas dan rasa tanggung jawab terhadap tugas.
 - -Rendahan. Orang dengan kecerdasan rendah atau di bawah rata-rata kecerdasan / IQ dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu mereka yang belajar lambat yaitu anak dengan IQ antara 70-90. Anak dengan IQ di bawah 70 disebut anak berkebutuhan khusus.
 - -Kesulitan belajar khusus. Kesulitan belajar berhubungan dengan prestasi belajar Anda (prestasi).
2. Disabilitas fisik. Kelainan ini meliputi beberapa macam, yaitu :

- -Gangguan tubuh (Tuna Daksa). Penyandang cacat adalah orang yang mengalami gangguan gerak akibat kelainan pada saraf-medula dan struktur rangka yang disebabkan oleh bawaan lahir, penyakit atau kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio, dan kelumpuhan.
 - Visi -Impaired (orang buta). Orang tunanetra adalah orang dengan gangguan penglihatan
 - Gangguan pendengaran (tuli). Seorang tunarungu adalah orang yang mengalami gangguan pendengaran permanen atau tidak permanen.
 - -Gangguan bicara (tuna). Orang yang kesulitan mengungkapkan ide secara verbal. Sangat sulit bahkan orang lain tidak bisa mengerti.
3. Tunaganda (disabilitas ganda). Penderita cacat lebih dari satu kecacatan yaitu (cacat fisik dan mental)

2.3. Konsep Dasar Hak Asasi Manusia

Salah satu ciri yang dimiliki manusia adalah pandangan subjektif terhadap waktu yang mereka ketahui atau alami. Aspek objektivitas manusia ini menjadikan semua pandangan manusia yang umumnya dianggap kebenaran relatif, tidak mutlak.

Pada hakikatnya konsep kebenaran universal yang biasanya terkait dengan hak asasi manusia, jika menyangkut realisasinya pasti akan tersentuh oleh tafsir manusia (subjektivitas) yang tidak bisa dihindari..

Beberapa faktor seperti budaya, keyakinan agama, dan solidaritas (politik) akan menjadi faktor bias yang mempengaruhi pemikiran

manusia, dan selanjutnya akan mempengaruhi sikap dan persepsi masyarakat terhadap keadilan.

Jika kita melihat konsep negara hukum sebagaimana diuraikan di atas, maka paradigma nasional dapat kita lihat dari perspektif konstruksi nasional. Namun hanya bila bangunan tersebut berstruktur negara dan mekanisme penyelenggaraannya, maka paradigma kenegaraan tersebut dapat diwujudkan sebagai bangunan negara konstitusional..

Secara etimologis, hak merupakan elemen normatif yang dapat digunakan sebagai kode etik untuk melindungi kebebasan, kekebalan dan memberikan kesempatan kepada manusia untuk melindungi martabatnya. Untuk hak asasi manusia, ini berarti konten yang paling dasar atau paling dasar. Oleh karena itu hak asasi manusia adalah hak yang paling dasar yang dimiliki manusia sebagai kodrat, sehingga tidak ada makhluk yang dapat mengganggu apalagi mencabutnya. Misalnya, hak untuk hidup, di mana tidak ada yang berhak mencabut nyawa orang lain.⁷

Baharuddin Lopa mengutip Jan Materson dari Komisi HAM PBB yang menegaskan bahwa HAM adalah hak yang melekat pada setiap orang..⁸

Menimbang bahwa pembentukan suatu negara dalam sistem demokrasi dan negara hukum merupakan kehendak kolektif rakyat,

⁷ Taufiqurrahman SYahuri., *Tafsir Konstitusi Berbagai Aspek Hukum*, Jakarta: Kencana, 2011, hal. 282

⁸ Baharuddin Lopa, *Al-Qur'an dan Hak-hak Asasi Manusia*, Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa, 2005. hal. 52.

pemerintah dan seluruh elemen manajemen lainnya yang mengikuti kewajiban otoritas administratif untuk mengadopsi atau mengadopsi kebijakan sesuai dengan kewenangannya. otoritas administratif harus menjalankan tugas dan fungsi negara Stakeholder bertanggung jawab.

Salah satu tanggung jawab penyelenggara negara kepada masyarakat atau warganya adalah menghormati, melindungi, dan mewujudkan hak asasi manusia. Hal tersebut diatur dalam UUD 1945 sendiri, khususnya Pasal 28 (i) Ayat 4 Perubahan Kedua, yaitu:

“Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan perwujudan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, khususnya pemerintah. ”

Dalam sejarah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, Hak Asasi Manusia (HAM) pertama kali diatur dalam UUD 1945, namun ketentuan tersebut tidak dapat menampung dan menyelesaikan segala bentuk kasus hak asasi manusia. Di sinilah perlu diperjuangkan momentum yang panjang dan sulit, karena para pendiri negara memiliki perbedaan pendapat tentang hakikat hak asasi manusia (HAM) itu sendiri.

Saat itu, hak asasi manusia (HAM) dianggap sebagai ideologi bebas, yaitu pemahaman tentang hak individu secara keseluruhan..

Hal tersebut dinilai tidak sesuai dan bertentangan dengan kepribadian masyarakat Indonesia.

Namun setelah sekian lama, hak asasi manusia akhirnya diakui di Indonesia dan mulai diatur secara publik dalam konstitusi dan undang-

undang. Sejak era orde lama dan orde baru, hampir tidak ada yang menghargai hak asasi manusia. Namun, reformasi tersebut membawa angin segar bagi perlindungan hak asasi manusia (HAM). Ketentuan tentang hak asasi manusia (HAM) dalam konstitusi, yakni Pasal 28A-28J dan Undang-Undang Nomor 1, membuktikan hal tersebut. Nomor 39 Tahun 1999.

Bahkan dalam UUD 1945, HAM diatur dalam pembukaan dan teks. Hak atas kemerdekaan disebutkan pada upacara pembukaan. Sedangkan badan tersebut diatur dalam Bab 10 tentang hak asasi manusia.

"Setiap orang berhak untuk hidup dan berhak untuk mempertahankan hidup dan kehidupannya sendiri.."⁹

"setiap orang berhak membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah."¹⁰

"setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi."¹¹

Dengan munculnya dan munculnya beberapa undang-undang yang membiayai hak asasi manusia, cukup menunjukkan bahwa hak asasi manusia tersebut sangat dilindungi dan dijaga oleh negara.

Tentunya bagi negara Indonesia, pelaksanaan hak asasi manusia sama pentingnya. Oleh karena itu, selain dimasukkan dalam UUD 1945

⁹ Pasal 28A, Undang Undang Dasar 1945

¹⁰ Pasal 28B Ayat (1), Undang Undang Dasar 1945

¹¹ Pasal 28B Ayat (2), Undang Undang Dasar 1945

dan dirinci oleh undang-undang, pada 39 Maret 1999 dibentuklah Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (KOMNAS HAM). Adanya UU No. 1 juga bisa memperhitungkan penekanan pemerintah pada perlindungan HAM. Tentang Pengadilan Hak Asasi Manusia pada 26 Juni 2000. Pengadilan hak asasi manusia adalah pengadilan khusus di dalam pengadilan biasa.

Tidak hanya itu, secara umum hukum hak asasi manusia membagi hak asasi manusia ke dalam beberapa kategori yang kesemuanya memiliki atribusi yang jelas dalam undang-undang, seperti terlihat di bawah ini.:

1. Hak untuk hidup dan hak untuk tidak dihalangkan paksa dan/atau tidak dihilangkan nyawa.
2. Hak memperoleh keadilan
3. Hak atas kebebasan pribadi
4. Hak atas rasa nyaman
5. Hak atas kesejahteraan
6. Hak turut serta dalam pemerintahan
7. Hak wanita
8. Hak anak
9. Hak atas kebebasan beragama

Jika pada dasarnya pemerintah Indonesia peduli terhadap hak asasi manusia di Indonesia, sembilan hak yang tercantum dan dirincikan dalam hukum hak asasi manusia memberikan gambaran yang jelas..

2.4. Ruang Lingkup Hak Asasi Manusia

1. Setiap orang berhak untuk melindungi pribadi, keluarga, kehormatan, harga diri dan propertinya.
2. Setiap orang berhak untuk diakui sebagai pribadi di hadapan hukum.
3. Setiap orang berhak untuk mengenali rasa aman dan aman, dan bebas dari ancaman takut melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.
4. Hak yang terkait dengan kehidupan pribadi tempat tinggal tidak boleh diganggu..
5. Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dengan cara elektronik tanpa gangguan, dengan cara yang bebas dan rahasia, kecuali jika diperintahkan oleh hakim atau otorisasi sah lainnya.
6. Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan, hukuman atau kekejaman, perlakuan tidak manusiawi, penghilangan paksa dan hilangnya nyawa.
7. Tidak ada penangkapan, penindasan, penelantaran, pengasingan, pengasingan atau pembuangan sewenang-wenang setiap orang.
8. Setiap orang berhak untuk hidup di negara dan masyarakat yang damai, selamat dan terjamin yang menghormati, melindungi dan melaksanakan sepenuhnya hak asasi manusia

dan kewajiban dasar manusia yang diatur oleh undang-undang..

2.5. HAM dan Hak Konstitusional

Hak konstitusional adalah hak warga negara yang dijamin dalam DNA Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Warga negara mencakup semua orang yang berdomisili di wilayah Indonesia dan terikat oleh kekuasaan negara Indonesia..¹²

Pada saat yang sama, sebagaimana disebutkan sebelumnya, hak asasi manusia adalah hak yang melekat pada setiap orang. Oleh karena itu definisi hak asasi manusia dan hak sipil berbeda. Hak warga negara adalah hak yang timbul dari peraturan selain Konstitusi (disebut hak hukum). Padahal, hak asasi manusia yang diatur dalam konstitusi dapat disebut sebagai hak konstitusional dan harus memiliki karakteristik: ¹³

1. Adanya perlindungan HAM
2. Adanya peradilan yang bebas dan
3. Adanya asas legalitas

Konstitusi merupakan sistem hierarki normatif, yang juga dapat diterapkan pada tafsir konstitusional. Akibat langsung dari hak asasi manusia, misalnya, membentuk hubungan hierarkis antar teks konstitusi. Hirarki dalam konstitusi lebih rumit, tetapi undang-undang menyiratkan status khusus dari hak konstitusional.

¹² C.S.T. Kansil. *Hukum Tata Negara Republik Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta. 2000, hal. 216

¹³ Jimly Ashiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, (Jakarta: Konstitusi Press, 2005).

Prasangka konstitusi dianggap sebagai deklarasi hak asasi manusia sebelum pembentukan lembaga nasional dan sebelum alokasi fungsi pemerintahan ke lembaga nasional. Karena posisi ini, para sarjana hukum dan banyak hakim menganggap hak asasi manusia sebagai hak yang telah ada sebelumnya secara hukum dan tidak tunduk pada yurisdiksi negara.

Doktrin menyebutkan bahwa norma hak asasi manusia adalah sejenis norma super konstitusional (*super constitutional norms*) yang melindunginya dari pengaruh amandemen konstitusi. Hal ini melekat dalam status hukum kodrat, meskipun hukum kodrat jarang ditemukan sebagai alasan. Tentu saja, meski ada perubahan konstitusi, ketentuan khusus tentang hak asasi manusia tetap dijunjung tinggi oleh ketentuannya.

Konstitusi yang menganut prinsip hak asasi manusia setidaknya mendorong cita-cita sistem politik (pemerintahan nasional) yang bertanggung jawab kepada rakyat, karena menekankan cita-cita tersebut dalam hukum dasar atau hukum tertinggi suatu negara..¹⁴

Konstitusionalisme hak asasi manusia berupa upaya pemajuan hak warga negara, tidak cukup hanya dipahami dengan kata-kata. Namun harus juga dilihat bahwa tafsir kontekstual dan arah pelaksanaan teks menjadi dasar bagi pemerintah untuk menjalankan tugas ketatanegaraannya.

¹⁴ Wiratraman, R. Herlambang Perdana (2005) "*Konstitusionalisme dan HAM: Konsepsi Tanggung Jawab Negara dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*. Jakarta : Cipta Medika. Hal 33

Kebijakan dan tindakan yang tidak dapat menjelaskan dan menerjemahkan konstitusionalisme menjadi kenyataan akan menyelesaikan banyak masalah serius, gagal menghapus kemiskinan ekonomi atau diskriminasi sosial, penyalahgunaan kekuasaan politik, dan membuat penguasa lebih rentan terhadap keserakahan, korupsi, dan pada akhirnya pembatasan yang mudah. Hak-hak dasar warga negara dirampas..

Ada banyak konstitusi modern di dunia, salah satunya adalah penegasan atau pengaturan jaminan perlindungan hak asasi manusia. Konstitusi yang berpegang pada prinsip-prinsip hak asasi manusia setidaknya mendorong terwujudnya sistem politik idealis (pemerintahan nasional) yang bertanggung jawab kepada rakyat, karena konstitusi ditegaskan dalam hukum dasar atau hukum tertinggi suatu negara..

Di sini, perlu tidak hanya dalam bentuk yang terkandung dalam konstitusi nasional, tetapi juga cara negara memenuhi tanggung jawabnya untuk menghormati, melindungi dan mewujudkan hak asasi manusia, dan benar-benar menguji latar belakang hubungan masyarakat-negara.

Indonesia telah memiliki konsep hak asasi manusia dalam hukum dasarnya sejak tahun 1945. Hal itu menunjukkan adanya bentuk konstitusionalisme, yang terjadi ketika ia menginginkan kemerdekaan atau kebebasan dari penjajahan suatu negara atau negara lain, begitulah keadaannya. Konstitusionalisme dengan anti-kolonialisme.

Tekankan pada hukum itu sendiri:

“Bahwa sesungguhnya kemerdekaan itu ialah hak segala bangsa dan oleh sebab itu maka penjajahan di atas dunia harus dihapuskan, karena tidak sesuai dengan perikemanusiaan dan perikeadilan”¹⁵

Paragraf ini menandakan bahwa bangsa Indonesia berharap dapat membebaskan rakyatnya dari segala bentuk penjajahan dan berharap lebih banyak upaya untuk meletakkan landasan kemanusiaan dan keadilan. Konsep ini merupakan konsep awal dimana penegasan hak asasi manusia tidak hanya untuk Indonesia yang saat itu baru merdeka, tetapi juga untuk seluruh negara di dunia.

Oleh karena itu, hak konstitusional warga negara harus dijamin dalam konstitusi dalam bentuk pengakuan hak asasi manusia, keberadaan pengadilan yang independen tidak terpengaruh oleh otoritas, dan semua tindakan pemerintah harus berdasarkan hukum..

Artinya hak asasi manusia adalah hak yang melekat pada setiap orang. Oleh karena itu definisi hak asasi manusia dan hak sipil berbeda. Namun, sejak UUD 1945 lebih jelas mengatur hak asasi manusia, maka hak asasi manusia juga secara formal menjadi hak konstitusional setiap warga negara..

2.6. Teori Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik biasanya dianggap sebagai representasi dari keberadaan birokrasi pemerintahan, karena berkaitan langsung dengan

¹⁵ Undang Undang Dasar, Pembukaan Alinea Pertama

kebutuhan kebutuhan sosial. Konsep pelayanan publik menganggap masyarakat sebagai badan utama penyelenggara pemerintahan. Sebelum memahami pengertian kinerja pegawai publik, maka perlu dipahami terlebih dahulu organisasi publik. Pengertian organisasi publik adalah organisasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk banyak orang yang terlibat dalam berbagai kegiatan yang menguntungkan baik dalam koleksi maupun unitnya, walaupun hasilnya tidak ada sangkut pautnya dengan produk yang sebenarnya, tetap dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.¹⁶

Secara eksplisit, Sianipar¹⁷ Penjelasannya berbunyi: “Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik berupa barang dan jasa yang disediakan oleh pejabat pemerintah, dan bentuk tersebut harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Widodo mengartikan pelayanan publik sebagai memberikan pelayanan untuk kebutuhan peminat orang tersebut sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Selain itu, menurut Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 tentang Kewenangan Instrumen Nasional, pelayanan publik mengacu pada semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan peraturan perundang-undangan..

¹⁶ Sinambela, Lijan Poltak. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara

¹⁷ Sianipar, J.P.G. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara.

Pada hakikatnya penyelenggara layanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses dimana pegawai pemerintah, khususnya organisasi yang bertanggung jawab atas pelayanan masyarakat, memenuhi kebutuhan sosial. Menurut Widodo, untuk merefleksikan apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh aparatur sipil negara agar kualitas pelayanan menjadi baik, maka hal tersebut harus dilakukan dalam memberikan pelayanan publik.:

- 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan,
- 2) Mendapat pelayanan yang wajar,
- 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan
- 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan

Setiap departemen manajemen pelayanan publik pasti memiliki standar pelayanan dan mempublikasikannya sebagai jaminan kepastian penerima layanan. Standar layanan adalah ukuran standar yang harus dipatuhi oleh penyedia dan / atau penyedia layanan untuk menyediakan layanan publik. Standar pelayanan publik, termasuk setidaknya:

- 1) Prosedur pelayanan yang dibakukan, termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian ditentukan oleh waktu dari pengajuan aplikasi hingga selesai.
- 3) Biaya layanan, termasuk informasi rinci yang ditentukan dalam proses penyediaan layanan.

- 4) Produk jasa akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
- 5) Sarana dan prasarana yang memadai,
- 6) Kemampuan personel harus ditentukan secara tepat sesuai dengan pengetahuan yang dibutuhkan, pengetahuan profesional, keterampilan, sikap dan perilaku.

Selain itu, peraturan tersebut mengatur bahwa setiap penyedia layanan harus melakukan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting dilakukan untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan tingkat yang baik atau bahkan memuaskan.

2.6.1 Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009

Sesuai dengan prinsip umum tata kelola yang baik dan tata kelola perusahaan yang baik, meningkatkan kualitas dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik, dan dengan persetujuan bersama pemerintah Indonesia, melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Majelis Nasional dan Presiden Republik Indonesia, Pada tanggal 18 Juli 2009, Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2009..

Menurut undang-undang, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan barang, jasa dan / atau pelayanan

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut ketentuan “UU Pelayanan Publik”, ruang lingkup pelayanan publik meliputi produk publik dan layanan publik, serta layanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam lingkup ini meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan perdagangan, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.¹⁸

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah membentuk organisasi, dan penyelenggara adalah lembaga penyelenggara negara, perusahaan, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara dan semua departemen organisasi harus bertanggung jawab atas kegagalan, pelanggaran dan kegagalan dalam memberikan layanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik¹⁹ pada Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009 sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi;

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pemengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Pengelolaan informasi

¹⁸ Pasal 5 UU No. 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁹ Pasal 8 UU No. 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi

Adapun Asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian jasa tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan / atau golongan
- b. Kepastian hukum yaitu menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
- c. Hak yang setara, yaitu memberikan layanan yang tidak membedakan ras, ras, agama, golongan, jenis kelamin, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelaksanaan hak harus proporsional dengan kewajiban yang harus dilakukan oleh penyedia dan penerima layanan.
- e. Profesionalisme, yaitu kemampuan melakukan pelayanan harus sesuai dengan bidang yang menjadi tanggung jawabnya.
- f. Dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat maka kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemberian layanan terus ditingkatkan.
- g. Perlakuan yang sama / non diskriminasi, yaitu setiap warga negara berhak atas pelayanan yang adil.

- h. Keterbukaan artinya setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang layanan yang dibutuhkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses pemberian layanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. Memberikan kemudahan dan perlakuan khusus bagi kelompok yang kurang beruntung berarti memberikan kemudahan bagi kelompok yang kurang beruntung sehingga tercipta keadilan pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu menyelesaikan setiap layanan tepat waktu sesuai dengan standar layanan.
- l. Kecepatan, kenyamanan, dan keterjangkauan, artinya, setiap jenis layanan dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan ekonomis.

2.6.2 Kewajiban Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- a. Kembangkan dan tetapkan standar layanan.
- b. Kumpulkan, konfirmasi, dan publikasikan pengumuman layanan.
- c. Tempatkan pelaksana yang memenuhi syarat.
- d. Menyediakan sarana, prasarana dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya lingkungan pelayanan yang sesuai.

- e. Memberikan pelayanan berkualitas tinggi sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- g. Berpartisipasi aktif dalam dan mematuhi hukum dan peraturan yang terkait dengan penyedia layanan publik.
- h. Bertanggung jawab atas layanan yang diberikan.
- i. Bantu komunitas memahami hak dan kewajiban mereka.
- j. Bertanggung jawab untuk mengelola organisasi penyedia layanan publik.
- k. Memberikan sistem pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku saat mengundurkan diri atau memberhentikan tanggung jawab jabatan, jabatan dan jabatan
- l. Sesuai dengan persyaratan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau lembaga pemerintah, melakukan panggilan pengadilan atau mewakili organisasi untuk menghadiri atau melaksanakan perintah proses hukum. Undang-undang memiliki kekuasaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, berwenang, dan memiliki legalitas hukum.²⁰

²⁰ Pasal 15 UU No. 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

2.6.3 Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawas internal dan eksternal melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, pengawasan pelayanan internal dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan pengawasan fungsional dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pada saat yang sama, pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik dilakukan dengan cara tertentu :

- a. Pengawasan masyarakat dalam bentuk pelaporan atau pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pemeriksa melakukan pengawasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan Musyawarah Rakyat, Panitia Perwakilan Rakyat Provinsi dan Daerah, Panitia Perwakilan Rakyat Daerah Bupati / Kota.²¹

Ombudsman Republik Indonesia (disingkat ORI) dulunya adalah Komite Ombudsman Nasional, merupakan lembaga negara di Indonesia yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pejabat negara dan pemerintah (termasuk organisasi pemerintah negara bagian). Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Dan Badan Hukum Milik Daerah: lembaga negara dan swasta atau perseorangan yang

²¹ Pasal 35 UU No. 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

ditugaskan untuk memberikan pelayanan publik tertentu, sebagian atau seluruh dananya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja daerah. Badan tersebut didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang disahkan pada rapat paripurna DPR RI tanggal 9 September 2008..

Tugas Ombudsman Republik Indonesia adalah:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- c. Menindaklanjuti laporan yang yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangannya
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- f. Membangun kinerja
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayan publik.
- h. Melakukan Tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang

2.7 Sistem Pemerintahan Yang Baik

Saat ini, demokratisasi politik dan pemerintahan tidak hanya membutuhkan profesionalisasi dan kemampuan lembaga layanan publik, tetapi

juga pada dasarnya membutuhkan terwujudnya pemerintahan yang baik, bersih dan bebas untuk menghindari korupsi, kolusi dan nepotisme (*good governance* dan *clean government*). *Good governance* atau "*good governance*" dalam bahasa Inggris adalah konsep pengelolaan pemerintahan, dan tujuannya adalah untuk membentuk lembaga pemerintahan yang profesional dan bersih untuk mencegah terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme).

Tata pemerintahan yang baik adalah proses pelaksanaan kekuasaan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik, yang disebut pemerintahan (pemerintahan atau pemerintahan), dan praktik terbaik disebut "tata kelola yang baik". Agar "good governance" menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, diperlukan komitmen dan partisipasi semua pihak (termasuk pemerintah dan masyarakat). Tata kelola yang baik dan efektif membutuhkan kesatuan dan integritas yang baik, profesionalisme, serta etika dan moral profesional yang tinggi. Oleh karena itu, menerapkan konsep "good governance" dalam pelaksanaan kekuasaan oleh pemerintah negara bagian itu sendiri merupakan suatu tantangan..²²

Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP) dalam dokumen kebijakan tahun 1997 berjudul; "Pemerintahan untuk memajukan pembangunan manusia yang berkelanjutan" mengartikan pemerintahan sebagai berikut: "Pemerintahan adalah orang yang menjalankan kekuasaan ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola suatu negara Berbagai urusan sama sekali tingkat, dan dengan cara ini untuk mengelola populasi negaranya ".

²²Sedarmayanti, 2012, *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik" Bagian Pertama Edisi Revisi*, Mandar Maju, Bandung, (selanjutnya disingkat Sedarmayanti II), h. 2.

("Pemerintahan adalah pelaksanaan kekuasaan / kekuasaan di bidang ekonomi, politik dan administrasi untuk mengatur urusan negara di semua tingkatan. Ini adalah alat kebijakan nasional yang mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan, integritas dan kohesi sosial dalam masyarakat.").

Berikutnya secara konseptual pengertian kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman:

Pertama, menjunjung tinggi nilai-nilai keinginan / kemauan dan nilai-nilai masyarakat yang dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mencapai tujuan (nasional) kemerdekaan, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, departemen fungsional pemerintah yang secara efektif dan efisien menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.²³

UNDP juga menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu inklusifitas, transparansi dan akuntabilitas, efektifitas dan fairness, memastikan supremasi hukum, memastikan bahwa prioritas politik, sosial dan ekonomi berdasarkan konsensus masyarakat, dan memperhatikan kepentingan yang paling miskin. Yang terlemah dalam proses pengambilan keputusan alokasi sumber daya pembangunan. Tata pemerintahan yang baik hanya dapat dibangun jika dua kekuatan berikut ini saling mendukung: warga negara yang bertanggung jawab, aktif dan sadar, dan terbuka, tanggap, mau mendengarkan dan berpartisipasi dalam pemerintahan. Kedua elemen ini dapat menciptakan lembaga pengelola pemerintahan yang adil dan bertanggung jawab.

Prinsip *Good Governance* menurut UNDP (*United Nation Development Progame*), Tahun 1997:

²³ Sedarmayanti, 2012, *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik" Bagian Pertama Edisi Revisi*, Mandar Maju, Bandung, (selanjutnya disingkat Sedarmayanti II), h. 3

- 1) *Participation* (Partisipasi);
- 2) *Rule of law* (Kepastian Hukum);
- 3) *Transparency* (Transparansi);
- 4) *Responsiveness* (Tanggung Jawab);
- 5) *Consensus Orientation* (Berorientasi Pada Kesepakatan);
- 6) *Equity* (Keadilan);
- 7) *Effectiveness and Efficiency* (Efektifitas dan Efisiensi);
- 8) *Accountability* (Akuntabilitas);
- 9) *Strategic Vision* (Visi Strategik).²⁴

Selain asas yang dikedepankan UNDP, peraturan perundang-undangan Republik Indonesia juga mengatur tentang asas atau asas good governance yaitu dalam Pasal 3 UU No 28 Tahun 1999 mengatur tentang *clean and innocent*. penyelenggara negara, konspirasi dan nepotisme, prinsip-prinsip yang dituduhkan umumnya melibatkan penyelenggara negara:

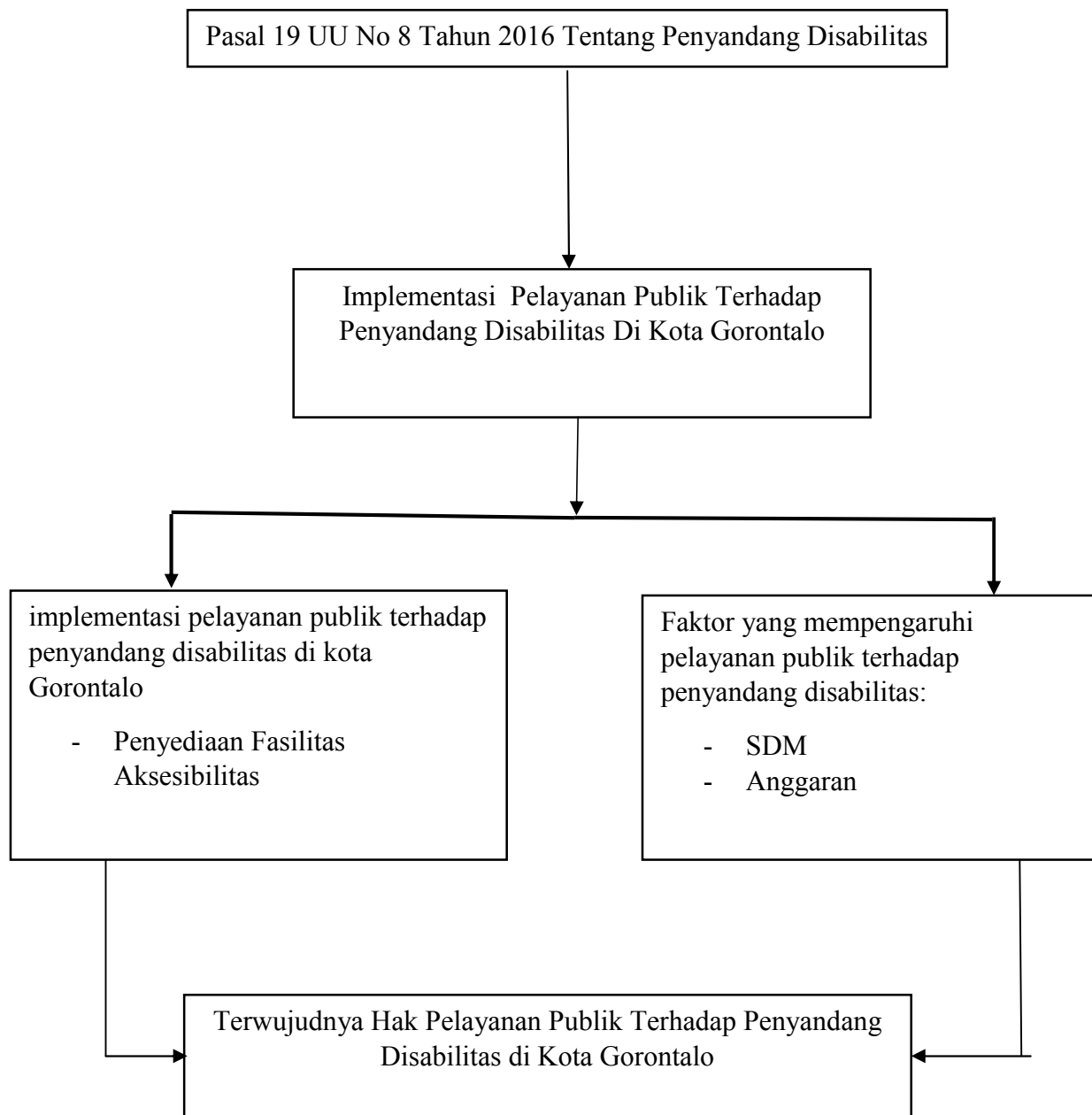
1. Asas kepastian hukum yaitu asas negara hukum yang mengutamakan peraturan perundang-undangan, tata krama, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara;
2. Asas ketertiban negara, yaitu asas yang menjadi dasar pengendalian ketertiban, keharmonisan, dan keseimbangan ketatanegaraan;
3. Asas kepentingan umum yaitu asas mengutamakan kesejahteraan umum secara ambisius, inklusif dan selektif;
4. Asas keterbukaan, yaitu asas keterbukaan kepada publik untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara, dengan tetap memperhatikan hak asasi manusia dalam melindungi individu, golongan, dan rahasia negara;
5. Asas proporsionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.;
6. Asas profesional, yaitu asas mengutamakan profesional sesuai kode etik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
7. Asas akuntabilitas, yaitu peraturan perundang-undangan yang mengatur bahwa pimpinan negara harus bertanggung jawab kepada publik atau

²⁴ Sedarmayanti, 2012, *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” Bagian Pertama Edisi Revisi*, Mandar Maju, Bandung, (selanjutnya disingkat Sedarmayanti II), h. 13

rakyat pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan yang berlaku..

Selain asas umum penyelenggara negara yang bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, pemerintah juga harus memiliki prinsip demokrasi agar segala tindakan pemerintah dapat diawasi dan dikritisi oleh pemerintah. Ciptakan komunitas yang sejahtera..

2.8 Kerangka Pikir



2.9 Definisi Operasional

1. Implementasi atau penerapan adalah bentuk tindakan nyata melaksanakan rencana yang telah dirancang dengan cermat sebelumnya.
2. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepada setiap warga negara dan penduduk suatu barang, jasa, dan / atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. .
3. Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan / atau indrawi dalam waktu yang lama. Mereka mungkin mengalami hambatan dan kesulitan saat berinteraksi dengan lingkungan dan tidak dapat berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lain sesuai dengan persamaan hak.
4. Penyediaan fasilitas aksesibilitas adalah kemudahan sarana dan prasarana yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
5. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dipisahkan dari organisasi (institusi dan perusahaan).

6. Anggaran adalah dana yang dibutuhkan untuk membangun fasilitas yang memadai, namun anggaran dibatasi untuk pembangunan tempat pelayanan publik, khususnya bagi penyandang disabilitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Untuk penelitian ini penulis mengambil atau menggunakan jenis penelitian empiris adalah penelitian yang berbasis pada ilmu sosial dan melihat hukum sebagai perilaku sosial yang bekerja di masyarakat.²⁵

3.2. Objek Penelitian

Objek penelitian berupa pelaksanaan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di kota Gorontalo.

3.3. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diangkat oleh penulis, yakni: **“Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di kota Gorontalo”**. Maka demikian sebagai penulis menetapkan tempat atau lokasi penelitian di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat yang ada di Kota Gorontalo. Pemilihan lokasi penelitian ini tidak lain adalah untuk mengetahui terlaksananya pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis data yang bersumber dari:

²⁵ Achmad, Yulianto dan Mukti Fajar, 2009, Dualisme Penelitian hukum Normatif Empiris, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 34

1. Data utama adalah data yang diperoleh penulis langsung dari sumber data. Data master disebut juga data asli atau data baru.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penulis dari berbagai sumber yang ada. Data sekunder penulis diperoleh dari berbagai literatur yang ada terkait dengan masalah disabilitas.

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi adalah Keseluruhan dari objek pengamatan atau objek penelitian, yang di maksud sebagai populasi dalam penelitian ini adalah aparat Pemerintah Daerah Dinas Sosial dan Pemberdayaan masyarakat dan penyandang disabilitas/pendamping.²⁶

3.5.2 Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Dalam suatu penelitian, dalam umumnya observasi dilakukan tidak terhadap populasi, akan tetapi dilaksanakan pada sampel.²⁷ Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan *purposive sampling* atau teknik acak terhadap keseluruhan populasi.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data baik primer maupun sekunder, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data secara tanya jawab secara terstruktur (*interview*) kepada pegawai Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

²⁶ Burhan Ashofa, 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hal 79

²⁷ Bambang Sunggono, 2013. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pres. Hal 118

- b. Dokumentasi, yaitu melakukan pencatatan atau memfotocopy dokumen data yang mempunyai relevansi atau keterkaitan dengan data yang dibutuhkan dalam hal ini terkait kebutuhan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas.
- c. Observasi, yaitu melakukan langkah pencatatan informasi sebagaimana yang dilakukan dan disaksikan selama melakukan penelitian nantinya.

3.7. Tehnik Analisis Data

Kemudian menyusun dan mengolah data yang diperoleh dalam bentuk metode deskripsi kualitatif. Data penelitian dan analisis dijabarkan dalam bentuk karya tulis ilmiah. Format penulisan yang digunakan adalah narasi deskriptif. Kemudian menarik kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan, yang juga merupakan hasil akhir dari penelitian yang dilakukan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo adalah lembaga teknis daerah yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang kesejahteraan sosial dan di bidang ketenagakerjaan. Sesuai dengan amanat UUD Republik Indonesia Tahun 1945 Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut azas otonomi dan tugas pembantuan. Sebagai konsekuensinya maka pemerintah Kota Gorontalo sebagai daerah otonomi mempunyai hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, disamping dana dari pemerintah pusat yang telah diatur dalam Undang-undang. Untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan otonomi daerah yang benar-benar sehat atau mewujudkan kesesuaian antara prinsip dan praktek penyelenggaraan Otonomi daerah, maka pemerintah kota gorontalo sesuai uraian tugas pokok, fungsi dan Tata kerja Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo Telah menentukan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat sebagai salah satu perangkat daerah yang nyata, dinamis, dan bertanggung jawab.

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo Sebagai salah satu SKPD yang bertanggung jawab membidangi masalah kesejahteraan sosial dan tenaga kerja. Dalam pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) senantiasa berusaha untuk meminimalisir permasalahan yang ada melalui

pelaksanaan program dan kegiatan baik yang dibiayai oleh APBD, APBN maupun yang tidak dibiayai (mandiri).

Sesuai Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia tanggal 15 Desember 1961. HUK / 6-2.20 / 2250, Tentang Pencabutan Kantor Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Utara, Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia, 6 November 1965. P / 20-98-33 / 3054 Tentang Pembentukan Kantor Kementerian Sosial di Daerah Tingkat II menurut wire transfer Penanggung Jawab Pengawasan Sosial Provinsi Sulawesi Utara pada bulan Maret, dan Urutan keenam yang dikeluarkan dengan pemberian isyarat dalam Putusan Nomor 174 / BUI / 61/62 tahun 1962, kantor Dati II Departemen Sosial Gorontalo ditahan sementara dan dilaksanakan di kota Gorontalo..

Kemudian ikuti petunjuk Direktur Inspektorat Sosial Provinsi Sulawesi Utara pada tanggal 15 Januari 1964. 30 / Bui / SULUT / 15/64 Tentang Pendirian dan Pengukuhan Dinas Sosial Kota Gorontalo.

Dinas Sosial Kota Gorontalo berdiri pada tanggal 1 Januari 1964 di sebuah gedung milik Warga Negara Indonesia Asing di Desa Biawao, Kecamatan Kota Slatan, kemudian sesuai dengan perkembangan Kementerian Sosial mendapatkan anggaran lokasi kantor Pemerintah Kota Gorontalo berdasarkan gedung kantor DIP TA 1979-1980 yang dibuka oleh Gubernur Provinsi Sulawesi Utara, Bapak GH MANTIK, pada tanggal 20 Mei 1980 di Gubernur Provinsi Sulawesi Utara. Jendral Sudirman 44 Telp 821433.

Kemudian setelah pembentukan Kabinet dengan Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 1999. 355 / M Pada tahun 1999/2000, fakta membuktikan bahwa Kementerian Sosial tidak lagi berada dalam kabinet / telah dilikuidasi.

Berdasarkan hasil pembentukan Kabinet, dikeluarkan surat Menteri Negara Otoritas Perangkat Nasional No. 56 / M / PAN / 2000 tanggal 4 Februari 2000 perihal pembentukan lembaga terpadu Panant untuk berbagai lembaga. departemen departemen. Menjadi layanan.

Merujuk pada surat Menteri PAN tersebut di atas, maka menurut Undang-Undang Nomor 1, tugas kesejahteraan sosial dialihkan kepada pemerintah daerah. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Selain itu pimpinan daerah telah menjadi peraturan daerah yang mengatur tentang pelayanan daerah yaitu Perda No. Tentang organisasi dan kepengurusan Kantor Wilayah Gorontalo tanggal 19, 19, 2000.

Dengan keluarnya Perda Tersebut Dinas Tenaga Kerja dan Kesejahteraan Sosial (Nakersos) Kota Gorontalo adalah organisasi Perangkat Daerah dengan susunan sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Bagian Tata Usaha
3. Sub Dinas Bina Usaha Kesejahteraan Sosial
4. Sub Dinas Bina Bantuan Sosial
5. Sub Dinas Tenaga Kerja
6. Unit Pelaksanan Teknis

Dengan diundangkannya UU No. 32 (Perubahan UU No. 32 Tahun 2004), UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, Provinsi memberikan otonomi / urusan pemerintahan kepada provinsi dan kabupaten / kota. Perubahan organisasi dan pelaksanaan pekerjaan di wilayah Kota Gorontalo berdampak.

Sesuai dengan pelaksanaan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 13 Tahun 2008 yang mengatur tentang organisasi dan tata kerja Kantor Kecamatan Kota Gorontalo Nomor 3 Tahun 2008, Dinas Kesejahteraan Sosial dan Sumber Daya Manusia akan dinamai Berganti Nama Struktur Organisasi Pemberdayaan Masyarakat dan Sosial DINAS sebagai berikut:

1. KEPALA DINAS
2. Sekretariat
 - a. Sub Bagian Program dan Keuangan
 - b. Sub Bagian Kepegawaian
 - c. Sub Bagian Umum dan Kearsipan
3. Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Sosial
 - a. Seksi Pemberdayaan Sosial
 - b. Seksi Kelembagaan Sosial
 - c. Seksi Kepahlawanan dan Perintis Kemerdekaan
4. Bidang Rehabilitasi, Bantuan dan Jaminan Sosial
 - a. Seksi Rehabilitasi Sosial
 - b. Seksi Bantuan Sosial
 - c. Seksi Jaminan Sosial
5. Bidang Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan

- a. Seksi Pengawasan Ketenagakerjaan
 - b. Seksi Hubungan Industrial
 - c. Seksi Pengupahan dan Jamsostek
6. Bidang Penempatan Kerja
- a. Seksi Penempatan Kerja
 - b. Seksi Perluasan Lapangan Kerja
 - c. Seksi Pelatihan dan Produktifitas
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
- a. Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) “Teratai Indah”
 - b. Panti Sosial Tuna Werda (PSTW) “Ilomata”
 - c. Loka Latihan Kerja – Usaha Kecil Menengah (LLK-UKM)
8. Kelompok Jabatan Fungsional :
- a. Pegawai Pengawas Ketenagakerjaan
 - b. Mediator Hubungan Industrial
 - c. Pengantar Kerja

Visi : “ Kota Entrepreneur “

Misi : “ Mewujudkan Masyarakat Kota Gorontalo yang Mandiri dan Religius “

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Gorontalo membuat suatu Rencana Strategis instansi Pemerintah,telah membuat Visi,misi,Tujuan dan sasaran yang mengacu pada Visi dan Misi pemerintah kota Gorontalo adalah sebagai berikut :

Visi : ” Kota Enterprenuer”

Misi : Mewujudkan masyarakat Kota Gorontalo yang mandiri dan religius

Dalam rangka melaksanakan visi dan misi pelayanan sosial dan pemberdayaan masyarakat Gorontalo juga telah ditetapkan sasaran, kebijakan dan rencana yang sedang dilaksanakan.

Tanggung jawab utama adalah untuk melaksanakan beberapa tugas pemerintahan dan pembangunan sektor sosial dan manusia sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga dapat melaksanakan tugas dengan lancar.

Fungsi :

1. Sesuai dengan kebutuhan tugas, menyusun rencana bidang sosial dan sumber daya manusia serta merumuskan kebijakan teknis.
2. Menyelenggarakan dan melaksanakan pengembangan sosial dan kemasyarakatan serta ketenagakerjaan sesuai dengan sistem kerja, prosedur dan peraturan perundang-undangan.
3. Koordinasi penyusunan rencana di bidang sosial dan kemanusiaan.
4. Menerapkan manajemen yang komprehensif dan manajemen administrasi di bidang sosial dan kepegawaian untuk memastikan kelancaran kemajuan tanggung jawab departemen.
5. Tanggung jawab sosial dan sumber daya manusia, pelaksanaan program dan kegiatan terutama dalam rangka pengabdian kepada masyarakat.
6. Mengawasi secara berkala pelaksanaan tugas internal dan eksternal untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan unit.
7. Mengevaluasi aktivitas seluruh unit secara komprehensif untuk memastikan kemajuan pelaksanaan tugas.

8. Konsultasi lisan dan tertulis tentang pelaksanaan tugas atasan untuk mendapatkan petunjuk lebih lanjut.

Tujuan

Bakti Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Gorontalo bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan standar pelayanan minimal dan melaksanakan birokrasi yang efisien, efektif dan bersahabat, khususnya di bidang sosial dan kemanusiaan..

Sasaran

Tujuan dari pelayanan pemberdayaan masyarakat dan kemasyarakatan adalah mewujudkan pelayanan sosial dan ketenagakerjaan, sebagai badan penyelenggara urusan pemerintahan daerah yang wajib, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk penerapan standar pelayanan minimal, penanganan masalah kesejahteraan sosial, pembangunan kemasyarakatan. dan pemberdayaan, dan perlindungan tenaga kerja Dan pengawasan ketenagakerjaan, manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (K3), dengan menyediakan data, data tersebut akan menjadi acuan dasar bagi departemen terkait dalam pelaksanaan setiap pemerintahan, pembangunan dan masyarakat, sehingga mengurangi pekerja anak, menempatkan dan meningkatkan aktivitas kemampuan dan kemampuan pekerja.

4.2 Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas Di Kota Gorontalo

4.2.1 Penyediaan Fasilitas Aksesibilitas

Pemerintah Kota Gorontalo sebagai bagian dari pemerintahan Negara Kesatuan Indonesia menghormati dan menjaga harkat dan martabat setiap orang guna mewujudkan pemerintahan yang saling menghormati dan sekaligus mengelola keadilan sosial bagi seluruh warga negara Indonesia.

Secara ideologis, Indonesia adalah negara Pancasila yang tersusun dari aturan-aturan yang tertuang dalam UUD 1945. Aturan-aturan tersebut sejalan dengan Pancasila, melaksanakan peraturan perundang-undangan, dan sejalan dengan kelanjutan pemeliharaan Pemerintah Kota Gorontalo dan keinginan untuk melindungi semua hak asasi manusia di dalamnya. masyarakat. kehidupan..

Meski begitu, kewajiban penghormatan dan penghormatan terhadap hak asasi manusia tercermin dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menghidupkan seluruh pasal, terutama yang berkaitan dengan persamaan status warga negara dalam hukum dan pemerintahan. Pendidikan dan pengajaran.

Namun kenyataan menunjukkan bahwa dari sisi ekonomi, masyarakat, budaya dan keamanan, Pemerintah Kota Gorontalo dan warganya yang berkeinginan untuk menghormati, menghargai dan menjaga harkat dan martabat manusia masih menjadi persoalan dalam menjaga dan memajukan keadilan sosial. Manfaat karena kurangnya dokumen hukum yang sehat.

Salah satu permasalahan sosial yang dihadapi Pemerintahan Kota Gorontalo adalah pendataan tentang jumlah penyandang disabilitas yang tersebar di Sembilan kecamatan karena tiap tahunnya mengalami peningkatan.

Pada tahun 2019, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo bersama Surveyor Indonesia mendapatkan data penyandang disabilitas sebanyak 491 orang di Kota Gorontalo terdiri dari sebanyak 84 orang yang penyandang fisik (tuna daksa), sebanyak 67 orang yang penyandang buta (Tuna netra), sebanyak 94 orang yang mengalami hambatan pendengaran dan berbicara (tuna rungu/wicara), sebanyak 101 orang yang mengalami kekurangan kemampuan kognitif (tuna grahita) dan sebanyak 145 orang penyandang disabilitas fisik dan mental (ganda). Terdiri atas : 405 laki-laki (62%) dan 86 perempuan (38%).

Berdasarkan kelompok umur, terbagi atas :

1. Kelompok umur 0-4 tahun : 7 orang
2. Kelompok umur 5-17 tahun : 43 orang
3. Kelompok umur 18-60 tahun : 51 orang
4. Kelompok umur 61- ke atas : 390 orang

Berdasarkan status bekerja penyandang disabilitas :

1. Tidak bekerja : 215 orang
2. Bekerja (formal dan informal) : 276 orang

Berdasarkan tingkat pendidikan, terbagi atas :

1. Tidak sekolah : 30 orang

2. SD : 207 orang
3. SMP : 165 orang
4. SMA : 76 orang
5. D1/D2 : 4 orang
6. D3 : 3 orang
7. S1 : 9 orang

Sedangkan berdasarkan Sensus Badan Pusat Statistik tahun 2020, jumlah penyandang disabilitas di Kota Gorontalo jauh lebih banyak. Hal inilah yang kerap menjadi persoalan bagi pemerintah kota Gorontalo sendiri. Penyebabnya karena pendataan yang diperoleh oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat yang di himpun dari beberapa instansi memiliki data yang berbeda. Berikut data di Tahun 2020 Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial jumlah 44.427 orang.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 tentang Penyandang Disabilitas Tahun 2016, yang dimaksud dengan penyandang disabilitas adalah setiap orang yang dalam jangka waktu lama mengalami hambatan fisik, intelektual, mental dan / atau indrawi. Jika berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan menemukan sulit untuk menjadi setara, partisipasi penuh dan efektif dengan warga negara lain atas dasar hak. Ini termasuk disabilitas, kebutaan, tuna rungu / gangguan bicara, disabilitas mental dan disabilitas lainnya (multipel). Undang-undang juga mengatur bahwa kuota mempekerjakan penyandang disabilitas adalah satu persen (satu persen), artinya perusahaan wajib mempekerjakan satu penyandang disabilitas untuk setiap 100 karyawannya..

Meski undang-undang mengatur tentang persamaan hak dan status penyandang disabilitas, nyatanya penerapan undang-undang tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain: Selama ini belum ada data yang representatif yang menggambarkan jumlah dan karakteristik penyandang disabilitas; stigma negatif penyandang disabilitas adalah mereka percaya bahwa stigma atau bebannya terhadap keluarga masih tinggi, sehingga menutupi up keberadaan mereka.

Dalam hal pekerjaan, banyak orang masih berpikir penyandang disabilitas sama saja dengan tidak sehat, sehingga tidak dapat diterima sebagai pekerja, karena salah satu syarat menjadi pekerja adalah kesehatan fisik dan mental. Selain itu, masalah aksesibilitas penyandang disabilitas masih jarang. Banyak fasilitas umum yang tidak ramah kepada mereka, sehingga menghalangi mereka untuk masuk dan berpartisipasi dalam berbagai bidang. Mereka juga rentan mengalami diskriminasi ganda, terutama perempuan penyandang disabilitas.

Dalam upaya penyediaan data tentang penyandang cacat, ditemukan bahwa pada umumnya pendidikan penyandang cacat masih rendah. Yang lebih memprihatinkan, sebagian besar dari mereka tidak mempunyai keterampilan sebanyak 89 persen. Dengan pendidikan yang rendah dan ketiadaan keterampilan, membuat mereka sulit untuk mendapatkan pekerjaan sehingga menambah angka penyandang cacat yang tidak bekerja.

Menghadapi berbagai permasalahan tersebut, antara lain, kita harus terus berupaya mensosialisasikan undang-undang dan berbagai kebijakan / program terkait penyandang disabilitas, memberdayakan mereka, dan bekerja keras untuk

mewujudkan hak-hak penyandang disabilitas, hal tersebut mengubah dampak negatifnya. Pandangan masyarakat tentang orang cacat. Jangan anggap mereka hanya sebagai kelompok masyarakat yang terbebani, tetapi kelompok masyarakat yang harus terus mereka berdayakan.

Persoalan penyandang disabilitas pada dasarnya merupakan persoalan yang sangat kompleks. Selain pendataan jumlah penyandang disabilitas, minimnya fasilitas bebas hambatan juga berdampak pada kelangsungan hidup penyandang disabilitas..

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang dilakukan oleh penulis, ditemukansarana prasarana yang tidak sesuai dengan aturan penyelenggaraan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Kota Gorontalo, maka tujuan pelayanan publik belum terlaksana seperti yang termuat pada Pasal 3 ayat Perda No. 1 Tahun 2019 Tentang Pelayanan publik :

Tujuan pelayanan publik :terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan terpenubinya Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Hasil observasi dilapangan :

- Aksesibilitas Fisik : sebagai barometer implementasi aksesibilitas fisik di KotaGorontalo bisa dilihat sekitar 11 tempat di Kota Gorontalo yang sudah menyediakan aksesibilitas fisik walaupun belum memenuhi standar yang sesuai peraturan. Ke 17 tempat itu adalah:

1. Kantor Gubernur Provinsi Gorontalo

2. Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, Pengadilan Hubungan Industrial dan Pengadilan Agama Gorontalo
3. Kantor Samsat Kota Gorontalo
4. Rumah Sakit Daerah Aloe Saboe
5. Rumah Sakit Bunda
6. Kejaksaan Tinggi Gorontalo
7. Universitas Negeri Gorontalo
8. Mall Gorontalo
9. Kantor Pos Kota Gorontalo
10. Kantor Imigrasi
11. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
12. Hotel Grand-Q
13. Hotel Magna
14. Bandara Djalaluddin
15. Bank Tabungan Negara
16. Bank BNI
17. Benteng Otanaha

Menurut penulis, dari banyaknya instansi pemerintahan maupun swasta yang menyediakan aksesibilitas fisik hanya 11 tempat dari 17 tempat yang ada pada uraian diatas, yang tergolong memiliki aksesibilitas yang layak dipergunakan bagi penyandangdisabilitas diantaranya : Kantor Gubernur Provinsi Gorontalo, Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, Pengadilan Hubungan Industrial dan Pengadilan Agama Gorontalo, Kantor Samsat Kota Gorontalo, Rumah Sakit

Daerah Aloe Saboe, Rumah Sakit Bunda, Kejaksaan Tinggi Gorontalo, Mall Gorontalo, Kantor Pos Kota Gorontalo, Hotel Grand-Q, Hotel Magna dan Bandara Djalaluddin. Padahal penyediaan aksesibilitas fisik yang layak merupakan pelayanan publik, dimana elemen ini sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik²⁸. Sehingga menjadikan hal tersebut sebagai salah satu indikator bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya sebagai pelaksana penyelenggara negara.

Hal ini juga menunjukkan bahwa para birokrat dan masyarakat lainnya kurang memiliki kesadaran dan perhatian. Selain itu, aksesibilitas sektor transportasi. Padahal telah dituangkan pengaturannya pada Perda Pelayanan Publik²⁹ pasal 5 ayat (2). Selama ini belum ada angkutan umum (bus, angkot) yang menyediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas..

- Aksesibiitas non fisik : di bidang hukum, informasi, telekomunikasi, regulasi, politik, ekonomi, sosial, budaya dan sebagainya yang semuanya sangat menghambat peningkatan kesejahteraan sosial penyandang disabilitas.

Berikut beberapa gambaran tentang pemenuhan aksesibilitas di Kota Gorontalo

²⁸ Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.

²⁹ Perda No.1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- a. Tangga Kantor Gubernur Provinsi Gorontalo, tidak ada akses bagi penyandangdisabilitas untuk naik ke lantai dua. Di tempat ini hanya disediakanakses bagi pejalan kaki.
- b. Counter di Hotel Qrand-Q. Di Counter yang terletak pada Lobby Hotel Grand-Q Kota Gorontalo juga tidak tersedia fasilitas bagi pengguna kursiroda. Padahal, tidak menutup kemungkinan tamu hotel bisa saja ada yang penyandang disabilitas, seyogyanya untuk menghargai keberadaan mereka dan memberikan ruangsemestinya fasilitas tersebut disediakan.
- c. Lift Hotel Magna Kota Gorontalo. Pada Lift tidak terdapat telepon darurat dan pegangan rambat di ketigasisi lift. Padahal, seyogyanya, Lift digunakan sebagai alat mekaniselektris untuk membantu pergerakan vertikal di dalam bangunan, baikyang digunakan khusus penyandang disabilitas maupun merangkapsebagai lift barang.
- d. Pengadilan Agama. Di tempat ini, disediakan akses untuk pengguna kursi roda yangdisertai dengan Ram. Ram adalah jalur sirkulasi yang memiliki bidangdengan kemiringan tertentu, sebagai alternatif bagi orang yang tidakdapat menggunakan tangga.
- e. Mall Gorontalo. Pada tempat ini, terdapat akses untuk pengguna kursi roda, hanya saja akses yang tersedia sangat landai.

Menurut penulis, penyediaan akses pelayanan kebutuhan penyandang disabilitas seharusnya disesuaikan dengan jenis dan derajat disabilitas serta fasilitas bebas hambatan bagi penyandang disabilitas, bukan hanya sekedar membangun fasilitas bagi penyandang disabilitas namun ketika mereka ingin

mempergunakan fasilitas yang diperuntukan khusus untuk mereka ternyata masih membutuhkan bantuan orang lain. Memperhatikan jenis penyediaan aset berwujud dan tidak berwujud meliputi sarana dan prasarana umum, serta informasi yang layak bagi penyandang disabilitas untuk menikmati kesempatan yang sama. Dengan cara ini, penyandang disabilitas dapat memperoleh dan menggunakan kesempatan yang sama dengan anggota masyarakat lainnya dalam segala aspek kehidupan dan penghidupannya, sehingga dapat mendukung mobilitas dan kemandirian penyandang disabilitas ketika mempergunakan fasilitas umum yang telah diperuntukan untuk mereka.

Untuk jenis bangunan dengan kegunaan tertentu, persyaratan teknis lain yang ditentukan di atas juga harus dipenuhi, yaitu: ³⁰

Jenis Bangunan	Ketentuan Minimum
Kantor Bank, kantor pos dan kantor jasa pelayanan masyarakat yang sejenis	Paling sedikit menyediakan satu buah meja atau kantor pelayanan yang aksesibel
Toko dan bangunan perdagangan sejenis	Seluruh area perdagangan harus aksesibel
Hotel, penginapan dan bangunan sejenis	Paling sedikit 1(satu) kamar tamu/ tidur Dan setiap 200 kamar tamu yang ada dan kelipatan darinya harus aksesibel
Bangunan pertunjukan, bioskop, stadion Dan bangunan sejenis dimana susunan tempat duduk permanen tersedia	Paling sedikit 2 (dua) area untuk kursi roda Untuk setiap 400 tempat duduk yang ada dan kelipatannya yang sebanding harus tersedia
Bangunan keagamaan	Seluruh area untuk persembahyangan Harus aksesibel
Bangunan asrama dan sejenisnya	Paling sedikit 1(satu) kamar, yang sebaiknya terletak pada lantai dasar, harus aksesibel
Restoran dan tempat makan diluar ruangan	Paling sedikit 1(satu) meja untuk setiap 10 Mejamakan yang ada dan kelipatannya, harus aksesibel
Ruang Terbuka Dan Penghijauan	Ketentuan Minimum
Ruang terbuka dan penghijauan	- Menyediakan jalur pemandu masuk dan Keluar pada ruang terbuka

³⁰ Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan

	- Menyediakan ram untuk masuk
Ketentuan Parkir	Ketentuan Minimum
Bangunan – bangunan lain dimana Masyarakat umum berkumpul dalam jumlah besar seperti pusat perdagangan swalayan, departemen store, dan bangunan pertemuan	Tempat duduk untuk pengunjung Penyandang cacat atau orang yang tidak sanggup berdiri dalam waktu lama atau area untuk kursi roda harus tersedia secara memadai

Sumber data diperoleh dari Dinas Pekerjaan Umum

Gambaran tentang kondisi bangunan dan bangunan di Gorontalo pada tabel di atas menunjukkan bahwa pemerintah telah menetapkan dan memberikan jalan yang sangat sedikit bagi penyandang disabilitas, hal ini dapat dilihat dari kondisi bangunan dan yang lainnya. .

Menurut penulis, masih banyak peraturan perundang-undangan yang tidak valid dalam penyediaan layanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 dan PP Nomor 43 Tahun 1998 tentang Sistem Pendidikan Nasional, kemudian di tingkat provinsi sudah ada Peraturan Gubernur Nomor 41 Tahun 2015 tentang Gorontalo menyelenggarakan pendidikan inklusif, namun ada masih banyak realitas di bidang ini, dan penyandang disabilitas usia sekolah memiliki lebih sedikit kesempatan untuk mengenyam pendidikan.

Kegagalan pencapaian tujuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas mengindikasikan bahwa implementasi undang-undang ini belum dilaksanakan secara maksimal. Indikator lainnya terhadap pengabaian pemda Gorontalo terhadap mereka hingga saat ini belum dibuat Perda khusus terkait penyandang disabilitas.

Pendidikan inklusif adalah sistem penyelenggaraan pendidikan yang memberikan kesempatan kepada semua siswa penyandang disabilitas, intelektual

dan / atau bakat khusus untuk berpartisipasi dalam lingkungan pendidikan dengan siswa biasa. Berdasarkan SK Gubernur, dari 137 sekolah umum di 6 kota / daerah ditetapkan sebagai sekolah inklusif. Untuk Kota Gorontalo sendiri hanya ada 1 sekolah inklusif yang dibangun yakni Sekolah Luar Biasa Kecamatan Duingi. Minimnya jumlah sekolah inklusif bagi penyandang disabilitas sudah selayaknya mendapat perhatian tersendiri oleh pemerintah daerah Kota Gorontalo agar kedepannya mampu menambahkan lagi mengingat tiap tahun jumlah penyandang disabilitas mengalami peningkatan.

Padahal, penyelenggaraan pendidikan yang baik merupakan jalan bagi penyandang disabilitas dapat meningkatkan taraf hidupnya. Melalui pendidikan *open world window*, pendidikan merupakan kontribusi terbesar bagi kehidupan. Namun, tampaknya Pemerintah Kota Gorontalo masih menjadi pekerjaan rumah di tahun berikutnya.

Sekalipun pendidikan adalah hak warga negara, hanya mayoritas yang bisa menikmati pendidikan. Selain itu, penulis mendapatkan informasi dalam wawancara dengan Kepala Rehabilitasi Sosial, Perlindungan dan Keselamatan Sosial, dan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat di Gorontalo bahwa banyak siswa di sekolah reguler non-disabilitas masih menolak siswa penyandang disabilitas.

1. Bidang Pendidikan

Permasalahan yang sering dihadapi oleh penyandang disabilitas adalah terbatasnya akses untuk memperoleh pendidikan. Beberapa sekolah enggan menerima anak didik dari kalangan penyandang disabilitas.

2. Bidang Pelatihan dan Rehabilitasi

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, dan Peraturan Menteri Sosial (Permensos) RI Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada standar pelayanan minimal bidang sosial di daerah. Untuk Balai Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Intelektual dari Kementerian Sosial RI namun berlokasi di Palu, Sulteng. Yang ada di Kota Gorontalo Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Intelektual (BRSPDI) "Nipotowe" Palu dan Panti Asuhan Tresna Werda Ilomata Kota Gorontalo dimana pengganggarannya menjadi tanggung jawab pemerintah Provinsi. Berdasarkan penuturan dari Kepala Dinsospem Kota Gorontalo Nixon Rahman, SH, MH³¹

3. Bidang Kesadaran Publik

Kebiasaan melanggar aturan, sudah bukan rahasia lagi di kalangan masyarakat. Seperti trotoar yang memasang rambu-rambu penyandang disabilitas (bergambar kursi roda) meski trotoar yang memadai bagi penyandang disabilitas masih dapat dihitung jari. Namun, yang menambah persoalan, dimana yang terjadi para tukang bentor yang malah memarkir kendaraan mereka di sekitar rambu hingga menutup akses jalan bagi pengguna trotoar jalan. Yang terjadi di sini adalah

³¹ Wawancara Tanggal 12 Februari 2020

masih kurang pahamnya masyarakat terhadap hak khusus penyandang disabilitas.³²

4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas Di Kota Gorontalo

4.3.1 Sumber Daya Manusia

Terkait tentang pemenuhan hak konstitusional warga negara, termuat dalam Kovenan Internasional Hak-Hak Sipil dan konstitusional tentunya wajib menjalankan dan melindungi hak-hak konsttusionaI warga negaranya dan tidak boleh ada lembaga yang membatasi hak konstitusional tersebut dimana Indonesia ikut ambil bagian dalam meratifikasi konvenan tersebut. sesuai dengan Pasal (2). Pertama, negara pihak pada kovenan saling, Indonesia yang sudah meratifikasi Kovenan Internasional Hak-Hak Sipil dan konstitusional tentunya wajib menjalankan dan melindungi hak-hak konstitusional warga negaranya dan tidak boleh ada lembaga yang membatasi hak tersebut, sesuai dengan Pasal (2). Pertama, negara pihak pada kovenan saling berjanji untuk menghormati dan menjamin hak-hak yang diakui dalam kovenan yang berlaku bagi semua orang yang berada dalam wilayahnya dan tunduk pada wilayah hukumnya, tanpa memandang perbedaan ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, agama, politik atau pendapat lain, asal-usul kebangsaan atau sosial, kekayaan, kelahiran atau status sosial lainnya.

Kedua, jika tidak ada ketentuan untuk ketentuan hukum atau tidak ada kebijakan lain, Negara Peserta Konvensi ini harus mengambil langkah-langkah

³² Wawancara dengan Bapak Joko Henga, seorang penyandang tuna grahita tanggal 12 Februari 2020

yang diperlukan sesuai dengan prosedur konstitusional mereka dan ketentuan Konvensi ini sebagai dasar untuk merumuskan ketentuan hukum atau kebijakan lain. Diperlukan untuk realisasi hak yang diakui dalam Kovenan.

Ketiga, setiap Negara Pihak pada Konvensi ini menjamin: a) Memberikan jaminan bahwa, bahkan jika mereka bertindak dalam kapasitas publik, setiap orang yang hak atau kebebasannya yang diakui dalam Konvensi ini telah dilanggar akan menerima pemulihan yang efektif; b) Bagi Siapapun yang membutuhkan peradilan untuk menentukan pemulihan secara administratif atau legislatif atau oleh otoritas kompeten lainnya di bawah yurisdiksi sistem hukum negara harus memberikan jaminan dan membuat semua upaya yang mungkin untuk penyelesaian yudisial; c) memastikan bahwa otoritas yang kompeten dapat membuat penyelesaian seperti itu (Jika disetujui).

Artikel ini menekankan bahwa lembaga resmiapa pun tidak dapat mengurangi hak konstitusional seseorang. Pasal 1 dan 2 Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas yang diratifikasi oleh Indonesia juga menjelaskan tujuan dan definisi. Pertama, tujuan Pasal 1 Konvensi adalah untuk memajukan, melindungi dan menjamin penikmatan penuh dan setara atas semua hak asasi manusia dan kebebasan fundamental oleh semua penyandang disabilitas, dan untuk mempromosikan penghormatan terhadap martabat yang melekat dari penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas di sini termasuk orang-orang yang menderita sakit fisik, mental, intelektual atau sensorik yang berkepanjangan, mereka merasa sulit untuk berinteraksi atas dasar kesetaraan dengan orang lain dan berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam masyarakat..

Kedua, Pasal 2 “diskriminasi atas dasar disabilitas” mengacu pada perlakuan, pengecualian atau pembatasan perilaku berbasis disabilitas secara berbeda atas dasar kesetaraan dengan orang lain. Efek ini memiliki efek mengurangi atau menghilangkan pengakuan, kenikmatan dan latihan. Hak dan kebebasan fundamental dalam politik, ekonomi, masyarakat, budaya, kewarganegaraan atau bidang lainnya. Ini termasuk semua bentuk diskriminasi, termasuk penolakan akomodasi yang layak.

Konvensi tersebut bahkan menyebutkan pengurangan terhadap hak penyandang disabilitas termasuk dalam kategori diskriminasi. Diskriminasi adalah salah satu kejahatan dalam bentuk pembedaan karena sesuatu hal.

Menurut penulis karena penyandang disabilitas merupakan warga negara, dimana mereka pun memiliki kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dan telah dijamin seyogyanya tidak ada lagi pembedaan perlakuan. Sebagaimana tertuang dalam pertimbangan Perda No. 1 Tahun 2019 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 bahwa pelayanan publik merupakan salah satu syarat penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang baik sehingga harus terus ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, guna menjamin kesederhanaan, kemudahan, terjangkau dan dapat memberi manfaat bagi masyarakat; mulai dari hak hidup, pekerjaan, pendidikan, hingga akses fasilitas. Penyandang disabilitas memerlukan tenaga pendamping (*caregiver*) untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat membantu mereka memiliki keahlian agar dapat mandiri memenuhi kebutuhannya, maka sudah seharusnya kompetensi yang menjadi

pendamping disabilitas diperhatikan dengan seksama baik dari tingkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap (*attitude*).

Namun pengamatan penulis dilapangan, masih minim perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik bagi penyandang disabilitas ini, terlihat pelaksanaan *asas good governance* tidak diwujudkan dalam *asas good government* yang tertuang dalam Pasal 3 UU No.3. Ketetapan Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih, Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme Seseorang mengemukakan bahwa asas kepentingan umum adalah asas mengutamakan kesejahteraan umum dengan berambisi, bertoleransi, dan selektif. Oleh karena itu, diharapkan penyempurnaan kedepannya terhadap kebutuhan mereka terkait dengan persepsi pejabat pemerintah tentang penyandang disabilitas.:

- a. Adanya asumsi bahwa jumlah penyandang disabilitas tidak melebihi 1%, pembangunan fasilitas bebas hambatan tersebut dianggap mubazir;
- b. Mengingat perhatian para pengambil kebijakan di daerah masih rendah, maka masih sangat sedikit kebijakan kawasan bebas hambatan yang secara khusus mengatur masyarakat berkebutuhan khusus.
- c. Tidak ada sistem penghargaan bagi pemangku kepentingan yang sudah peduli terhadap orang berkebutuhan khusus dalam menciptakan lingkungan yang bebas hambatan;

- d. Pemerintah daerah masih memiliki penilaian terhadap pembangunan sarana dan prasarana bebas hambatan bagi penyandang kebutuhan khusus belum masuk menjadi prioritas;
- e. Masih ditemukannya sikap aparat pemerintah masih mengembangkan standar pelayanan dan pelayanan umum agar tidak merespon kebutuhan khusus kelompok marjinal dan minoritas, termasuk penyandang disabilitas;
- f. Pemilik / pengelola gedung publik belum tergerak untuk fokus pada orang berkebutuhan khusus, sehingga kebutuhannya diabaikan;
- g. Saat merencanakan anggaran, penyediaan fasilitas bebas hambatan dianggap tidak penting atau tidak menjadi prioritas;
- h. Komitmen pimpinan tingkat tinggi untuk menyediakan sarana dan prasarana bagi masyarakat berkebutuhan khusus tidak tinggi;
- i. Komponen utama lembaga pemerintah yang biasanya tidak menyetujui orang dengan kebutuhan khusus;
- j. Kurangnya sosialisasi kebijakan, pedoman bisnis dan pedoman teknis terkait dengan penyediaan layanan aksesibilitas bagi penyandang kebutuhan khusus;
- k. Selama ini, pejabat pemerintah menganggap orang dengan kebutuhan khusus sebagai target "pasif" dari kebijakan amal. Kebijakan tersebut biasanya tercermin dalam berbagai rencana atau kegiatan".
- l. Aparat pemerintah biasanya memberikan kursus pelatihan keterampilan dasar (*vocational training*) dengan hadiah gratis, tetapi

tidak memberikan kursus instruksional, yang kemudian menjadi media kontrol. Oleh karena itu, prosedur ini terkesan hanya merupakan “proyek” dari keseharian birokrasi.

Menurut penulis, untuk dapat memperbaiki terkait menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi kelompok masyarakat berkebutuhan khusus maka perlu dilakukan transformasi konsep aparatur pemerintah terhadap keberadaan masyarakat berkebutuhan khusus. Dengan demikian, sistem pelayanan publik yang dibangun dapat merespon lebih cepat keragaman kondisi sosial, ekonomi dan budaya masyarakat (termasuk mereka yang berkebutuhan khusus). Instansi pemerintah sebagai pelaksana kebijakan setidaknya harus dapat memastikan dan memastikan terlaksananya berbagai peraturan perundang-undangan, sehingga dapat memberikan pelayanan khusus kepada masyarakat berkebutuhan khusus secara adil.

Selain itu, aparatur pemerintah sebagai PNS diharapkan juga mampu merespon dan memberikan contoh yang baik bagi masyarakat yang sangat membutuhkan atau membutuhkan layanan khusus tersebut untuk memberikan layanan khusus. Selain itu, untuk menjamin seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan publik, standar pelayanan publik harus memenuhi semua kepentingan masyarakat, termasuk penyandang berkebutuhan khusus (disabilitas). Sayangnya, hingga saat ini, pelayanan pemerintah yang diberikan oleh birokrasi seringkali bersifat umum, terstandardisasi dan terpadu, serta tidak peka terhadap kebutuhan yang unik dan spesifik serta keragaman budaya dan sosial.

Data jumlah Pegawai Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Provinsi Gorontalo

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	53 orang
2	Perempuan	58 orang
	Total Pegawai	111 orang

Sumber data diperoleh dari data BPS Gorontalo

Dari data diatas terlihat jumlah pegawai Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo sebanyak 111 orang gabungan dari jenis kelamin perempuan dan laki-laki. Terbagi dengan diisi 18 posisi jabatan selebihnya merupakan pegawai biasa. Adapun jenjang pendidikan untuk Strata Dua (S2) : 1 orang, Strata Satu (S1) : 25 orang dan selebihnya masih merupakan tamatan SMA/SMK sederajat sebanyak : 86 orang.

Menurut penulis karena pelayanan yang diberikan pemerintah kurang memperhatikan porsi kehadiran masyarakat penyandang disabilitas untuk bisa berkompetisi dalam mengikuti seleksi calon pegawai yang direkrut oleh berbagai instansi pemerintah. Kondisi tersebut meliputi kesehatan fisik dan kesehatan mental (sebagaimana tercantum dalam surat keterangan medis dari dokter atau puskesmas).³³ Dikuatkan keterangan dari responden penulis, pegawai Ombudsman Gorontalo menuturkan :

“Instansi kami selalu memberikan himbauan terkait pemenuhan penyelenggaraan akses pelayanan publik agar dapat dirasakan merata, termasuk penyandang disabilitas. Seharusnya anggota dewan tiap tahun makin membuka lebar menaruh perhatian terhadap kelompok yang terkesan di marginalkan. Yang terlihat kesadaran terkait akses

³³ Wawancara dengan pegawai Omdusman Gorontalo Bapak Azhari Fardiansyah, SH, tanggal 20 April 2021

penyelenggaraan publik ini mampu dirasakan oleh semua pihak, tergantung kesadaran person pemimpin dari instansi tersebut. Karena lebih mudah mengarahkan anggota/pegawai sebuah instansi jika pemimpin instansi telah menaruh perhatian terhadap di berikannya/disediakan ruang terhadap penyelenggaraan pelayanan khusus dan akses pelayanan berkebutuhan khusus, sehingga pengabaian terhadap mereka dapat diminimalisir”

Dapat disimpulkan pengabaian yang dimaksud terhadap penyelenggaraan pelayanan khusus dan akses pelayanan berkebutuhan khusus, antara lain: (1) Kurangnya acuan aksesibilitas birokrasi pengelola gedung dan masyarakat. Pengetahuan dan pemahaman kelompok. Ada kebutuhan khusus. Oleh karena itu, perlu diberikan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan khusus serta simulasi untuk meningkatkan kesadaran penyandang disabilitas; (2) Pengetahuan yang tidak memadai membuat birokrasi pengelola gedung tidak membangun bangunan dengan konsep ramah terhadap penyandang disabilitas.

4.3.2 Faktor Anggaran

Negara Indonesia mengakui dan menjaga hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia yang merupakan hak inheren umat manusia dan harus dilindungi, dihormati, dan dipelihara guna meningkatkan martabat, kesejahteraan, kebahagiaan, kecerdasan, dan keadilan manusia.³⁴ Hak yang berkaitan dengan perlindungan hukum tidak lepas dari pengertian hak hukum, dalam hak hukum biasanya hak hukum diartikan sebagai hak yang diakui dan dilindungi undang-undang. Worthington mengemukakan bahwa hak berdasarkan hukum merupakan hasil hubungan hak yang diakui dan dilindungi undang-undang. Di Indonesia hal itu terkait dengan sistem civil law. Di negara yang sistem civil law, hukum

³⁴ Pasal 2 UU No.39 tahun 1999 tentang HAM

termasuk dalam sistem hukum perdata.konstitusi. Regulasi.Tujuannya agar bangsa Indonesia mendapatkan perlindungan hukum atas hak-haknya tanpa diskriminasi.

Hak penyandang disabilitas dibagi menjadi hak minoritas.Penekanan pentingnya perlindungan hak-hak penyandang disabilitas adalah karena pemahaman penyandang disabilitas bahwa penyandang disabilitas adalah penyandang disabilitas yang berbeda-beda.Oleh karena itu, pemerintah juga memerlukan perlakuan dan pendampingan khusus untuk mewujudkan hak-hak yang tertuang dalam Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas. Hak Penyandang Disabilitas. UUD 1945, XA 24 tentang Hak Asasi Manusia.

Misalnya, sejak tahun 2000, kegiatan pendidikan reguler kemandirian bagi penyandang cacat di Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah telah berlangsung.Salah satunya dengan melatih dan mendidik para intelektual tuna grahita agar dapat melakukan kegiatan seperti biasa.orang. Mereka telah mengenyam pendidikan dan pelatihan dalam berbagai keterampilan, seperti menjahit, memasak, dan tata rias.Namun belakangan ini, karena penurunan pendanaan, hanya peserta yang didanai, tetapi rekan-rekan belum.Agar jumlah peserta tetap sedikit, karena jumlahnya terbatas, kami (pendamping) didanai oleh Ibu Idah Syahidah sebagai “ibu angkat yang merepotkan”.Penuturan ibu Risna Karim (pendamping penyandang disabilitas untuk peserta Provinsi Gorontalo).³⁵

Aksesibilitas merupakan masalah yang tidak hanya mempengaruhi penyandang disabilitas.Berbagai kalangan juga menilai fasilitas yang ditemukan

³⁵ Wawancara tanggal 2 Maret 2020

di beberapa tempat itu buruk. Penduduk tidak sepenuhnya menikmati fasilitas umum sebagai hak setiap warga negara.

Aksesibilitas merupakan persyaratan penting bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penyandang disabilitas dapat berpindah ke setiap tempat yang diinginkan. Terkait regulasi aksesibilitas, salah satunya adalah Peraturan Menteri Pekerjaan Umum (No. 1).14 / PRT / M / 2006, persyaratan santai pada bangunan.

Penyandang disabilitas adalah anggota masyarakat yang memiliki kesempatan yang sama, misalnya kondisi yang memberi mereka kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Menikmati fasilitas umum, termasuk gedung umum, transportasi umum, dan berbagai bentuk fasilitas yang disediakan untuk umum. Bangunan adalah suatu bentuk fisik pekerjaan konstruksi yang sebagian atau seluruhnya berada di atas tanah dan / atau air dan / atau tempat tinggal yang digabungkan dengan bangunan tempat tinggal, merupakan tempat kegiatan manusia, baik untuk tempat berteduh maupun tempat tinggal. Acara keagamaan, acara pendidikan, acara bisnis, acara sosial budaya, dan acara khusus seperti pemungutan suara.

Bangunan umum berupa fungsi keagamaan, fungsi pendidikan, fungsi komersial, dan fungsi sosial budaya yang kesemuanya untuk kepentingan umum. Bangunan tertentu adalah bangunan yang digunakan untuk kepentingan umum dan bangunan dengan fungsi khusus, konstruksi dan / atau penggunaan bangunan tersebut memerlukan pengelolaan khusus dan / atau memiliki kompleksitas yang dapat berdampak penting bagi masyarakat dan lingkungan.

Lingkungan bangunan adalah lingkungan sekitar bangunan Pengelolaan bangunan ditinjau dari sudut pandang masyarakat, budaya dan ekosistem.

Menurut penulis dalam proses pembangunan atau perbaikan gedung dan fasilitas umum sesuai ruang lingkup tanggung jawab (KAK) yang dimiliki oleh Dinas Pekerjaan Umum. Prosesnya pertama dilakukan untuk merencanakan dan memperkirakan anggaran, kemudian hasilnya dikirim ke DPR, kemudian instansi penerima anggaran akan bertemu dengan Departemen Pekerjaan Umum (PU). Sehingga peruntukan perbaikan standar fasilitas umum sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Pada saat Dinas Pekerjaan Umum melaksanakan pekerjaan restorasi terdiri dari Kantor Jalan, Bekas Dinas dan Kantor Badan, serta hanya memperbaiki bagian bangunan yang rusak, dan hanya berdasarkan kerangka acuan (KAK).), bukan ketentuan Menteri Pekerjaan Umum tentang fasilitas teknis dan Nomor 14 Panduan Aksesibilitas / PRT / M / 2017. Padahal, jika hanya dibicarakan sejak lama, maka bisa dipastikan aksesibilitas penyandang disabilitas bisa tercapai sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 tentang pelayanan minimal, seperti standar fasilitas umum. Dan Peraturan Menteri Sosial (Permensos) RI tahun ke-9, tentang standar teknis pelayanan dasar, dan tentang standar pelayanan minimal bidang sosial daerah yang dapat dinikmati penyandang disabilitas.

Berdasarkan pengamatan penulis penyediaan seperti *guiding block* buat penyandang tuna netra di jalan sangat minim. Tempat-tempat umum dilengkapi dengan *guiding block* yang menjadi penunjuk arah, sehingga penyandang tuna

netra dapat melakukan aktivitasnya secara mandiri. Dari 75 tempat yang dikategorikan sebagai tempat publik di kota Gorontalo, 97% tidak memasang *guiding block* dan hanya 3% yang memasang fasilitas ini. Bagaimana bisa tuna netra dapat beraktivitas dengan baik jika penentu arah jalan bagi mereka tidak dipasang, dapat dipastikan mereka akan memerlukan bantuan orang lain dalam menjalankan aktivitasnya.

Anggaran penyandang cacat di Kemensos RI merupakan bagian dari anggaran untuk Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial. Seluruh anggaran Kemensos RI pada tahun 2019 di APBN adalah sebesar Rp. 3.627.706.319.000 ,-. Dari anggaran sebesar ini yang dialokasikan untuk Ditjen Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial adalah Rp. 697. 915.799.000,- (19% dari total). Yang akan dibagi ke beberapa provinsi yang memiliki jumlah penyandang disabilitas yang cukup banyak.

**Tabel Sasaran Anggaran
Jaminan Sosial Penyandang Cacat (JSPC)
Provinsi Gorontalo**

No	Sasaran	Jumlah
1	ORGANISASI SOSIALPENYANDANG CACAT TAHUN 2018 DAN PANTI SOSIAL MASYARAKAT YANG INTENS KEGAIATANNYA UNTUK PENYANDANG CACAT GANDA	401,000,000
2	BUKU-BUKU UNTUK PELAYANAN DAN REHABILITASI SOSIAL PENYANDANG CACAT	75,750,000
3	TERSELENGGARANYA PENANGANAN TANGGAP PENYEDIAAN FASILITAS PENYANDANG DISABILITAS	172,980,000
4	KEGIATAN PELAYANAN DAN REHABSOS DI 33 PROVINSI, SESUAI DENGAN PEDOMAN YANG BERLAKU	478,786,000
5	PENINGKATAN KEMAMPUAN PETUGAS SOSIAL DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DAN REHABILITASI SOSIAL PENYANDANG CACAT	50,714,000
6	PEMBERIAN BANTUAN DANA JAMINAN SOSIAL BAGI 17.000 ORANG PENYANDANG CACAT BERAT	287,096,000

	TOTAL	1.466.329
--	--------------	------------------

Sumber data diperoleh dari Dinas Sosial dan Pemberdayaan masyarakat

Dari tabel diatas terlihat besarnya anggaran yang diperlukan untuk hal-hal yang diperlukan bagi peningkatan pelayanan penyandang disabilitas di Gorontalo. Berdasarkan konfirmasi Subag ADM. Keuangan Umum Dan Kepegawaian yakni Ibu Yolana Van Gobel³⁶ menuturkan bahwa

“anggaran yang disalurkan untuk penyandang disabilitas terutama terkait dengan peningkatan pengadaan bangunan pelayanan publik hanya sepertiga saja dana yang di berikan dengan persetujuan Pemkot untuk tahun tahun 2019, saya tidak bisa menyebutkan nominalnya. Jadi meskipun kami sudah menganggarkan rancangan danaya sekian demi perbaikan layanan kepada penyandang disabilitas tetap disesuaikan dengan keputusan dana yang disetujui oleh Pemkot kembali. Jika tidak sesuai dengan rancangan usulan kami ya kami harus menyesuaikan dengan anggaran yang disetujui saja. Dan berharap ditahun berikutnya semoga dapat terjadi peningkatan”

Menurut penulis, perlunya penegasan terhadap kesempatan yang diberikan dalam hal fasilitas bahwa masyarakat pada umumnya masih sangat kurang permatif dan kurang inklusif bagi penyandang disabilitas tentunya jika mendapat dukungan pendanaan anggaran fasilitas dari pemangku kebijakan. Hal ini pun dapat mengikis pandangan masyarakat masih saja mempercayai bahwa penyandang disabilitas adalah pandangan medis. Dapat terlihat dari bagaimana masyarakat masih sering menilai dan memperlakukan mereka adalah sebagai “orang yang memiliki ketidak sempurnaan, kemudian disusul dengan pandangan yang menyatakan bahwa mereka adalah kelompok yang menjadi objek belas

³⁶ Wawancara tanggal 21 Mei 2021

kasihan.” Hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas merupakan hal yang mendesak karena dimaknai sebagai pembukaan ruang bagi penyandang disabilitas bisa mengapresiasi hak-haknya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Impelementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo telah dilaksanakan namun belum maksimal, terlihat dari penyediaan fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas 75 tempat yang dikategorikan sebagai tempat publik di kota Gorontalo, 97% tidak memasang *guiding block* dan hanya 3% yang memasang fasilitas iniwalaupun belum memenuhistandar yang sesuai peraturan, ditemukan 15 bangunan yang dalam 3% ini memiliki aksesibilitas untuk penyandang disabilitas. Karena tanpa bantuan orang lain, penyandang disabilitas yang masuk ke dalam gedung tidak akan leluasa bergerakmenggunakan semua fasilitas umum hingga meninggalkan gedung.
2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo yakni 1) Perlakuan dalam pemberian pelayanan publik dari aparat Pemerintah maupun masyarakat harus mau menggeser paradigma atau cara pandang kepada penyandang disabilitas dengan tidak melemahkan sisi psikologis sebagian kaum penyandang disabilitas dan mengakui perlunya perlakuan khusus bagi mereka didalam pelayanan karena keterbatasan yang mereka miliki, 2) ketersediaan alokasi anggaran oleh DPR atas rancangan anggaran yang dibuat Dinas Pekerjaan Umum terhadap pembangunan fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan

gedung dan lingkungan bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik.

5.2 Saran

1. Diharapkan Pemda memberi perhatian lebih dalam mengalokasikandana khusus untuk tahun berikutnya bagi pembangunan dan perbaikan fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan bagi penyandang disabilitas dalam penganggaran APBD berikutnya sehingga kedepannya hak mereka terhadap fasilitas dan perhatian khusus dapat terpenuhi.
2. Menghilangkan perlakuan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas disebabkan keterbatasan yang mereka miliki dalam pelayanan publik, sehingga mereka bisa mendapatkan perlakuan yang sejajar selayaknya warga negara lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin & Zainal.2014. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Achmad, Yulianto dan Mukti Fajar, 2009, *Dualisme Penelitian hukum Normatif Empiris*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Baharudin Lopa,2005.*Al-Quran dan Hak-Hak Asasi Manusia*, Dana Bhakti Prima Yasa, Yogyakarta.
- Burhan Ashofa, 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bambang Sunggono, 2013. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pres
- C.S.T Kansil, 2000. *Hukum Tata Negara Republik Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008.*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, Gramedia, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Universitas Gajah Mada Press : Yogyakarta.
- Jimly Ashiddiqie. 2005. *Konstitusi dan Konstitualisme Indonesia*, Konstitusi Press, Jakarta.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad.2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Muladi. 2005. *Hak Asasi Manusia – Hakekat, Konsep, & Implikasinya Dalam Perspektif Hukum Dalam Masyarakat*, PT Refika Aditama, Jakarta.
- Majda El Muhtaj. 2008. *Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Nugroho, Riant Dwijodijoto. 2010. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi,Evaluasi*, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi)*. Bumi Aksara : Jakarta.

Sianipar, J.P.G. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara.

Sedarmayanti, 2012, *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” Bagian Pertama Edisi Revisi*, (selanjutnya disingkat Sedarmayanti II). Mandar Maju : Bandung.

Taufiqrahman Syahuri. 2011. *Tafsir konstitusi berbagai aspek hukum*, kencana : Bandung.

Wiratman R Herlambang. 2005. *Konstitusionalisme dan HAM: Konsepsi Tanggung Jawab Negara dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*. Cipta Medika : Jakarta.

Perundang-Undangan

Undang-Undang No 8 Tahun 2016 Tentang penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Hak-Hak Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat

Undang-Undang HAM Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Perda No.1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Ketenagakerjaan.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan

Internet

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik, diakses tanggal 29 juli 2017.

<http://www.suarapembaruan.com/home/penyandang-disabilitas-masih-alami-diskriminasi>, di akses tanggal 29 juli 2017.

www.suduthukum.com diakses pada tanggal 29 Mei 2017

RIWAYAT HIDUP

Nama : Rusming Angjaya
 NIM : H1114245
 Fakultas : Hukum
 Program Studi : Ilmu Hukum
 Tempat, Tanggal Lahir : Gorontalo, 29 Desember 1996
 Nama Orang Tua
 - Ayah : (Alm).Rusman Angjaya
 - Ibu : Lisnawaty Arsyad
 Kakak : Julyadi Angjaya



Riwayat Pendidikan

No.	Tahun	Jenjang	Tempat	Keterangan
1.	2002 - 2008	SDN 33 Kota Selatan	Gorontalo	Berijazah
2.	2008 - 2011	SMP Negeri 1 Kota Gorontalo	Gorontalo	Berijazah
3.	2011 - 2014	SMA Negeri 1 Kota Gorontalo	Gorontalo	Berijazah
4.	2014 - 2021	Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo	Gorontalo	Berijazah



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;
E-mail: lembagapencelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3296/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Rusming Angjaya
NIM : H1114245
Fakultas : Fakultas Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Lokasi Penelitian : DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA GORONTALO
Judul Penelitian : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 12 Maret 2021
Kepala,

Zulham, Ph.D
NIDN 0911108104



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
Jl. Jend Sudirman No.55 Telp (0435) 821433 Kota Gorontalo

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 460/Dinsos-PM/RS-PJS/ 438/III/2021


Berdasarkan Surat Keterangan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 10/KesbangPol/556 Tanggal 12 Maret 2021, dan Surat Permohonan dari Ketua Lembaga Penelitian Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 3296/PIP/LMLIT-NISAN/GTO/III/2021 Tanggal 12 Maret 2021 Perihal : Izin Penelitian, maka dengan ini menerangkan kepada :

Nama-	: RUSMING ANGJAYA.
Nim	: H1114245
Fakultas	: Hukum
Program Studi	: Ilmu Hukum
Waktu Penelitian	: 15 Maret 2021 S/d 15 April 2021
Lokasi Penelitian	: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo
Judul Penelitian	: "Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di Kota Gorontalo"
Angkatan	: 2014/2015

Bahwa yang bersangkutan benar – benar telah melaksanakan penelitian pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo.

Demikian surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 25 Maret 2021


KEPALA DINAS
I. HETOMY JAYJA, MSI
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19620417 198903 1 012

ABSTRAK

RUSMING ANGJAYA. H11.14.245. IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA GORONTALO. DIBIMBING OLEH ALBERT PEDE PEMBIMBING I DAN MAWARDI DE LA CRUZ PEMBIMBING II.

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo. (2) Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan jenis hukum empiris merupakan jenis penelitian dengan sebuah metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata dan untuk meneliti bagaimana hukum bekerja dalam masyarakat. Sampel dalam penelitian ini yakni aparat Pemda Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan* penyandang disabilitas/pendamping. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Impelementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di Kota Gorontalo telah dilaksanakan namun belum maksimal. Hal ini terlihat dari penyediaan fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam penataan gedung-gedung. Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai tolak ukur implementasi aksesibilitas fisik di Kota Gorontalo, dapat dilihat sekitar 1 tempat di Kota Gorontalo yang sudah menyediakan aksesibilitas fisik walaupun belum memenuhi standar yang sesuai peraturan. Ditemukan 15 bangunan yang memiliki aksesibilitas untuk penyandang disabilitas. (2) faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, *Pertama* perlakuan dalam pemberian pelayanan publik dari aparat Pemerintah maupun masyarakat harus mau menggeser paradigma atau cara pandang kepada penyandang disabilitas dengan tidak melemahkan sisi psikologis sebagian kaum penyandang disabilitas dan mengakui perlunya perlakuan khusus bagi mereka didalam pelayanan karena keterbatasan yang mereka miliki. *Kedua* ketersediaan alokasi anggaran oleh DPR atas rancangan anggaran yang dibuat Dinas PU terhadap pembangunan fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik. Adapun yang direkomendasikan (1) Diharapkan Pemda memberi perhatian lebih dalam mengalokasikan dana khusus untuk tahun berikutnya bagi pembangunan dan perbaikan fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan bagi penyandang disabilitas dalam penganggaran APBD berikutnya sehingga kedepannya hak mereka terhadap fasilitas dan perhatian khusus dapat terpenuhi. (2) Menghilangkan perlakuan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas disebabkan keterbatasan yang mereka miliki dalam pelayanan publik, sehingga mereka bisa mendapatkan perlakuan yang sejajar selayaknya warga negara lainnya.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas

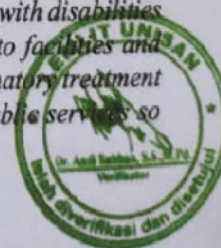


ABSTRACT

RUSMING ANGJAYA. H1114245. THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN GORONTALO CITY.

This study aims to (1) investigate the implementation of public services for people with disabilities in Gorontalo City, (2) to investigate the factors that affect public services for people with disabilities in Gorontalo city. This study employs empirical law which is a type of research with legal research method that tries to view the law in a real sense and to examine the way it works in the society. The samples in this study are local government apparatus from the Social and Community Empowerment Office and people with disabilities or companions. The result of the study shows that (1) the implementation of public services for people with disabilities in Gorontalo city has been properly performed but not that maximized. It is clearly visible from the availability of accessibility facilities for people with disabilities such as buildings planning. Through the study conducted by the writer as the benchmark for the implementation of physical accessibility in Gorontalo city, it can be found one place in Gorontalo that has already provided the physical accessibility even though it does not meet the standards according to regulations. It is found that 15 buildings have the accessibility for people with disability. (2) the factors that affect public services, firstly, in terms of public services treatment, the government apparatus and society need to change their paradigm or perspective about people with disabilities by not weakening the psychological side in some of them and to recognize the necessary of specific treatment in services for them out of the disabilities they have. Secondly, the availability of budget allocation by the House of Representative on the budget draft made by the Public Works Office regarding the development of facilities and accessibilities in buildings and environment in public services for people with disabilities. This study recommends that: (1) the local government to take more notice on special allocation fund in the following year for the development and improvement of facilities and accessibilities in buildings and environment for people with disabilities in the next Local Government Budget budgeting so that their rights to facilities and special treatment will be fulfilled in the future. (2) Abolishing discriminatory treatment against people with disabilities due to the limitation they have for public services so that they can be treated equally as the other citizens.

Keywords: public services, people with disabilities





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001

Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0448/UNISAN-G/S-BP/IV/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : RUSMING ANGJAYA
NIM : H1114245
Program Studi : Ilmu Hukum (S1)
Fakultas : Fakultas Hukum
Judul Skripsi : Implementasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di kota gorontalo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 24%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 07 April 2021

Tim Verifikasi,

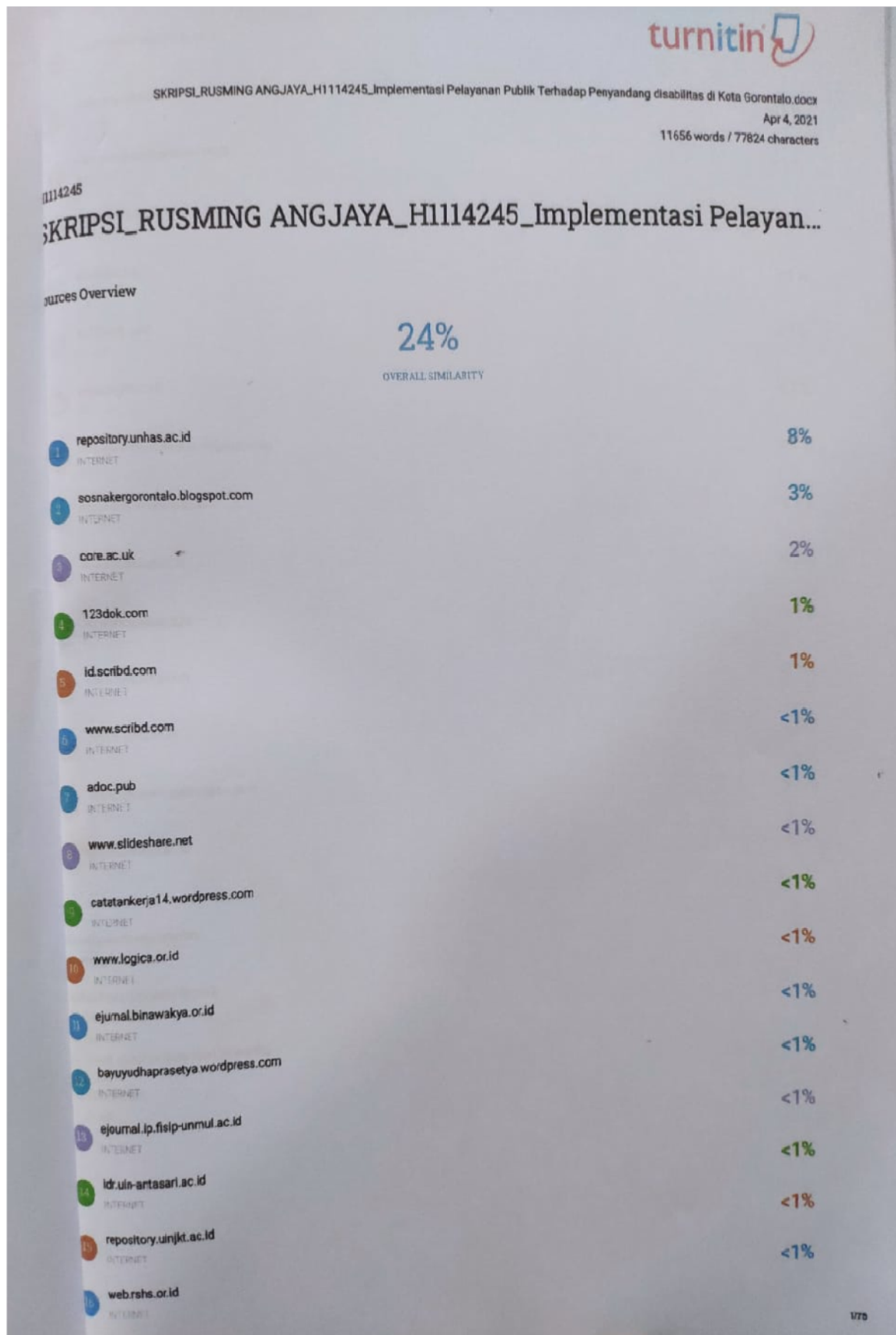


Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
- Arsip



SKRIPSI_RUSMING ANJAYA_H1114245_Inplementasi Pelayanan Publik Terhadap Penyandang disabilitas di Kc - H1114245

1	www.bauk.undip.ac.id	INTERNET	<1%
2	jumalmeheasiswa.unesa.ac.id	INTERNET	<1%
3	www.coursehero.com	INTERNET	<1%
4	www.jumal.syntaxliterat.co.id	INTERNET	<1%
5	hardyee.blogspot.com	INTERNET	<1%
6	es.scribd.com	INTERNET	<1%
7	id.123dok.com	INTERNET	<1%
8	www.cuplik.com	INTERNET	<1%
9	makalahombudsmanri.blogspot.com	INTERNET	<1%
10	repository.ar-raniry.ac.id	INTERNET	<1%
11	scholar.unand.ac.id	INTERNET	<1%
12	repository.uksw.edu	INTERNET	<1%
13	www.rekrutmen.net	INTERNET	<1%
14	digilib.unila.ac.id	INTERNET	<1%
15	www.bpsketenagakerjaan.go.id	INTERNET	<1%
16	digilib.uinsgd.ac.id	INTERNET	<1%

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 20 words).

Excluded sources:

- None

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA DI DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN KOTA GORONTALO

