

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Dalam sebuah penelitian, sebelumnya terdapat penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu tersebut bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan baik berupa isi, tempat/lokasi, dan tema karena menjadi acuan dalam menyusun penelitian selanjutnya. Selain itu diharapkan dari adanya penelitian terdahulu yaitu untuk menghindari kesamaan dengan penelitian ini.

Menurut (Suryo Dewo, 2017) “Inovasi Layanan Pojok Braille Bagi Penyandang Tuna Netra” menggunakan fokus *best practicees innovative governance* yang berjumlah lima , yang terdiri dari bentuk layanan, keberlanjutan, evaluasi, potensi pengembangan atau penerapan inovasi untuk daerah lain dan dampak. Lalu pada penelitian tersebut terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung terdapat 2, yaitu: Dukungan Wali Kota melalui Perda Kota Malang No.2 Tahun 2014, dan Petugas yang mendapatkan pelatihan. Selanjutnya, pada faktor penghambat terdapat: anggaran, transportasi, dan infrastruktur.

Menurut (Irkham Bagus, 2021) “Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kabupaten Sukoharjo (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo)” pelayanan yang belum sepenuhnya

baik dengan dibuktikan indeks kepuasan masyarakat sehingga menunjukkan kualitas yang baik. Dalam pembuatannya, KTP-el bagi disabilitas terdapat kategori sikososial (mental) yaitu kemudahan berupa kebijakan esepsi biometrik. Namun kebijakan tersebut belum diatur di dalam peraturan perundang-undangan dan standar operasional prosedur. Di lapangan menunjukkan jika sarana dan prasarana bagi disabilitas belum mencakup keseluruhan yang dibutuhkan dan belum ada aturan yang mengatur terkait pembuatan dan kepemilikan KTP-el bagi disabilitas dan yang terpenting belum mencakupnya keseluruhan pelayanan KTP-el di masyarakat.

Menurut (Decky, 2021) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan" terdapat pengaruh yang positif ditunjukkan dengan hasil pengujian. Bahwa pengaruh yang didapat yaitu sebesar 95,6%, dan sisanya adalah variabel lain di luar penelitian. Namun perlu ditingkatkan sumber daya manusia yang memahami dan mengerti terkait sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas.

Menurut (Urwatil, 2022) "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pindah Datang Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru " berdasarkan hasil penelitian ini, menjelaskan jika belum terlaksananya secara optimal implementasi pembinaan dan pemberdayaan masyarakat penyandang disabilitas. Hal itu dapat dilihat dalam beberapa faktor seperti: standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik

agen/badan pelaksana, sikap pelaksana, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, kondisi sosial. Namun juga ada faktor pendukung dan faktor penghambat, seperti Faktor pendukung berupa dukungan anggaran dari Dinas Sosial Provinsi Riau dan sumber daya manusianya. Dan faktor penghambat yaitu masih terdapat masyarakat penyandang disabilitas yang belum ter data dan kurangnya pendekatan secara humoris sehingga kurang terbukanya mereka membagikan data untuk dicatat secara resmi.

Menurut (Septyanto, 2020) “Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial Kabupaten Subang” berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui jika kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Subang sudah diimplementasikan dengan baik dan benar. Namun terdapat kekurangan pada pelaksanaan kegiatan pelatihan yang kurang maksimal dikarenakan kurangnya sosialisasi dan pentingnya pelatihan rehabilitasi pelatihan berwirausaha.

Sebagian besar penelitian terdahulu belum mencakup sepenuhnya mengenai pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Khususnya dalam pelayanan penerbitan dokumen bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, peneliti akan secara konsisten mengangkat sebagian referensi yang dinilai mendekati (relevan) maupun dapat membantu menambah bahan kajian pada penelitian ini sehingga dapat menciptakan kebaruan ilmiah.

**Tabel 2.1.  
Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti &amp; Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Suryo Dewo, 2017	Inovasi Layanan Pojok Braile Bagi Penyandang Tuna Netra	Memiliki tema pembahasan yang sama yaitu inovasi layanan bagi penyandang disabilitas tunanetra	Peneliti berfokus kepada bentuk layanan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas tunanetra tersebut
Irkham Bagus, 2021	Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kabupaten Sukoharjo (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo)	Memiliki topik pembahasan yang sama yaitu membahas tentang pelayanan pembuatan KTP-El bagi penyandang disabilitas	Peneliti berfokus kepada indeks kepuasan masyarakat yang telah ada, pelayanan yang ada berupa sarana dan prasarana dan aturan yang mengatur tentang disabilitas
Decky, 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan	Memiliki topik yang sama yaitu membahas pembuatan KTP-El bagi penyandang disabilitas	Peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pembuatan KTP-El bagi penyandang disabilitas dan berfokus kepada semua jenis penyandang disabilitas
Urwatil, 2022	Implementasi Pembinaan Dan Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru	Memiliki tema yang diangkat sama yaitu membahas penyandang disabilitas	Peneliti memiliki lokasi penelitian yaitu di Dinas Sosial dan berfokus kepada pembinaan dan pemberdayaan masyarakat penyandang disabilitas
Septyanto, 2020	Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial Kabupaten Subang	Memiliki pembahasan yang berkaitan sama yaitu membahas pelayanan bagi penyandang disabilitas	Peneliti berfokus kepada pelayanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas dan lokasi penelitian yaitu di Dinas Sosial

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2023

### **Perbedaan dengan penelitian terdahulu**

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suryo Dewo, 2017. Perbedaan dengan peneliti yaitu lebih menekankan kepada bagaimana inovasi layanan pojok braille tersebut dapat digunakan dan bagaimana inovasi tersebut berjalan dengan pendukung berupa sarana dan prasarana pojok braille tersebut bermanfaat bagi penyandang disabilitas tunanetra.
2. Selanjutnya ada penelitian yang dilakukan oleh Irkham Bagus, 2021. Perbedaan dengan peneliti yaitu dia menggunakan data dari indeks kepuasan masyarakat (IKM) lalu diolahnya dengan berfokus bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dispendukcapil Sukoharjo dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP-El kepada penyandang disabilitas.
3. Lalu ada penelitian yang dilakukan oleh Decky, 2021. Perbedaan yang dimiliki oleh penelitian sebelumnya yaitu dalam penelitiannya menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penelitian yang dilakukannya menggunakan semua jenis penyandang disabilitas.
4. Dalam penelitian Urwatil, 2022. Memiliki perbedaan yaitu lokasi penelitiannya berada di instansi yang berbeda yaitu di Dinas Sosial dan peneliti terdahulu berfokus kepada salah satu program yang dimiliki yaitu pemberdayaan masyarakat penyandang disabilitas.
5. Penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam menyusun penelitian yang terakhir yaitu milik Septyanto, 2020. Perbedaan yang ada di dalam penelitian terdahulu ini yaitu lokasi penelitian dan fokus penelitiannya.

## **B. Kerangka Dasar Teoritik**

### **1. Konsep Kebijakan**

#### **a. Kebijakan Publik**

Pembangunan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh suatu negara. Pembangunan akan tercipta jika terdapat sebuah keputusan dalam bentuk kebijakan. Pembangunan dan kebijakan memiliki erat kaitan satu sama lain yang berkesinambungan. Menurut Sirajuddin kebijakan yang memiliki hubungan dengan publik disebut juga dengan kebijakan publik (Sirajuddin 2016). Kebijakan publik, lahir karena munculnya sebuah permasalahan yang terjadi dalam lingkup publik.

*Government* harus dapat membuat kebijakan yang berguna untuk menyelesaikan permasalahan di masyarakat. Selain pembuat, juga disebut juga dengan pelaksana kebijakan. Dapat dimaknai juga dengan sebuah alur dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan dalam berupa aksi, aktivitas, mekanisme maupun tindakan yang dibalut dengan sebuah “sistem” (Ramdhani 2017).

#### **b. Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Laswell dan Kaplan (Nugroho, 2014:125) kebijakan yakni suatu program yang dibuat dengan tujuan yang telah ditentukan dan pelaksanaannya juga telah dirancang sebelumnya. Selanjutnya menurut Nugroho (2014:657), Implementasi kebijakan terletak pada prinsipnya yakni cara agar kebijakan tersebut dapat berjalan menuju

tujuannya. Selain itu, menurut Grindle dalam (Waluyo, 2007:49) mengatakan jika implementasi kebijakan merupakan bukan hanya terkait dengan mekanisme penjabaran keputusan politik saja namun juga terdapat konflik keputusan dari siapa yang mendapatkan kebijakan tersebut.

Dan yang terakhir menurut Edward III, implementasi kebijakan ialah tingkatan antara pembuatan kebijakan dan dampak dari kebijakan yang telah dibuat untuk orang yang terdampak (Edwards III 1980:1). Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh Edwards III, dapat disimpulkan jika implementasi kebijakan yakni prosedur administratif yang dilaksanakan setelah kebijakan yang telah ditetapkan.

Menurut Edwards III bahwa dalam melaksanakan kebijakan diperlukan efektivitas kerja yang digapai oleh organisasi pelaksana (birokrasi) dalam implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap keberhasilan implementasi kebijakan, yakni : Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur birokrasi. Dalam posisinya yaitu struktur birokrasi, sumber daya dan disposisi masuk sebagai faktor kepemilikan (pelaksana kebijakan). Sedangkan komunikasi masuk dalam aktivitas yang wajib dilakukan oleh birokrasi.

1) Komunikasi

Komunikasi dalam hal ini adalah penyampaian pesan berupa informasi dari pemberi pesan kepada penerima pesan menggunakan media komunikasi yang tersedia dapat berupa media cetak maupun media sosial. Penyampaian isi informasi yang jelas berupa pesan yang ingin disampaikan maka perlu juga menjadi perhatian bagi implementor kebijakan. Agar pelaksanaan kebijakan dapat lebih baik, maka pelaksana kebijakan harus berkomunikasi secara efektif dengan penerima kebijakan agar jelas dan konsisten (Kasmad 2018:73).

Proses dalam penyampaian informasi dalam komunikasi ada tiga, yakni : transmisi, kejelasan dan konsistensi. Transmisi ialah penyampaian informasi yang dibalut dengan pemahaman dari para pelaksana agar tidak terjadi kesalahpahaman. Kejelasan memiliki fokus dalam kejelasan dari isi yang disampaikan melalui sasaran yang telah ditentukan. Dan yang terakhir yakni konsistensi, setelah informasi yang disampaikan telah jelas dan paham maka harus dilakukan secara terus-menerus agar kebijakan tersebut dapat terus dilaksanakan. Sehingga menurut Pace & Faules (2006:24), mengemukakan bahwa unsur penting dalam organisasi untuk mencapai tujuan yaitu terletak pada komunikasi.

## 2) Sumber daya

Suatu implementasi kebijakan akan lebih efektif jika sumber daya yang dimiliki telah kompeten dan mendukung. Kualitas sumber

daya juga mempengaruhi dalam melaksanakan kebijakan, seperti : *staff* (pegawai), informasi, wewenang dan fasilitas. Sumber daya manusia dalam hal ini *staff* adalah komponen penting dalam melaksanakan kebijakan. SDM yang kompeten dan memiliki keahlian sesuai kebijakan yang dilakukan dapat menjadi pendorong agar kebijakan tersebut berhasil.

Selanjutnya, dengan memiliki pegawai yang ahli maka diperlukan wewenang berupa jangkauan penugasan yang dilakukan oleh pejabat pembuat kebijakan. Arah penunjukkan wewenang dalam pelaksanaan kebijakan disampaikan dalam bentuk informasi di lingkup pelaksana kebijakan. Penyampaian informasi terkait penunjukkan pelaksana kebijakan dapat melalui media komunikasi maupun secara langsung dalam rapat mingguan. Dan terakhir yang menjadi pendukung yakni fasilitas. Fasilitas yang memadai dapat diadakan oleh pelaksana kebijakan melalui pengadaan yang disusun oleh pembuat kebijakan dan juga fasilitas yang memadai dapat menjadi nilai tambah bagi pelaksana kebijakan dalam melayani masyarakatnya (Kasmad 2018:75).

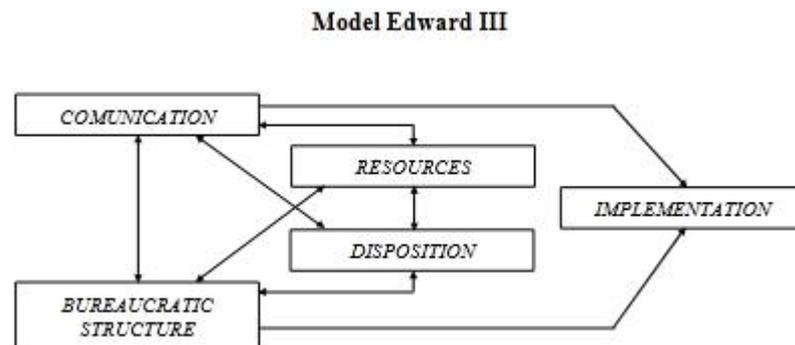
### 3) Disposisi

Sikap dari pelaksana kebijakan juga menjadi pondas penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Disposisi terkait dengan persepsi, kewenangan pemahaman dan komitmen. Terdapat dua hal penting yang harus diperhatikan, yakni : efek

disposisi dan insentif. Pelaksana kebijakan harus memiliki kompetensi, integritas dan loyalitas terhadap kebijakan yang dilaksanakan. Dengan diberi kewenangan agar melaksanakan kebijakan, maka implementor kebijakan harus memiliki integritas baik setelah ditunjuk maupun setelah melaksanakan kebijakan tersebut. Dalam mendukung sikap pelaksana yang memiliki semangat dalam melaksanakan kebijakan maka diperlukan sebuah penghargaan (*achievement*) bagi pelaksana kebijakan maupun penerima kebijakan agar bersama-sama dalam mensukseskan kebijakan yang telah dibuat (Kasmad 2018:77).

#### 4) Struktur Birokrasi

Faktor terakhir dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan adalah struktur birokrasi. Terdapat dua hal penting, yakni : *standard operational procedure* (SOP) dan penyebaran tanggungjawab. SOP berisi acuan dasar baku dalam melaksanakan kebijakan. SOP yang dapat mengikuti perkembangan zaman akan lebih mudah membantu implementor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang terakhir penyebaran tanggungjawab adalah pembagian tanggungjawab secara sama rata melalui tupoksi yang telah diatur dalam surat kepala instansi yang membuat dan melaksanakan kebijakan. Pembagian tanggungjawab tersebut sebagai sarana koordinasi antar bidang ataupun unit yang ada.



Gambar 2.1 : Kerangka Model Implementasi Kebijakan Edward III  
 Sumber : Iwan Apriandi, (2017).

Selain yang telah dijelaskan oleh Edward III terkait faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, tentunya juga terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam jalannya implementasi kebijakan yang dilakukan oleh implementor. Menurut Bambang dalam Buku Hukum dan Kebijakan Publik, berikut faktor-faktor yang menghambat implementasi kebijakan, yakni :

1) Isi Kebijakan

- (a) Pertama, suatu implementasi kebijakan kurang maksimal dalam menjalankan dikarenakan masih terjadi multitafsir terkait maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut, dan juga kebijakan tersebut masih bersifat umum sehingga belum dijelaskan secara spesifik.
- (b) Kedua, kurangnya penjelasan baik pihak dalam maupun luar dalam menjalankan kebijakan yang akan dilakukan.
- (c) Ketiga, kebijakan yang akan dilakukan sebelumnya menunjukkan kekurangan sehingga kurang maksimal dalam pelaksanaannya

(d) Dan yang terakhir, yaitu kurangnya sumber daya pendukung, seperti waktu, biaya/dana dan sdm yang ahli.

2) Informasi

Implementasi kebijakan memiliki arti jika para *stakeholder* yang terlibat, perlu memiliki informasi yang cukup terkait kebutuhan dan tugas yang dimiliki dalam mendukung keberhasilan komunikasi yang disampaikan.

3) Dukungan

Sebuah implementasi kebijakan akan terasa sulit, jika tidak ada dukungan antar pihak dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan baik dari pelaksana maupun penerima kebijakan tersebut.

4) Pembagian Potensi

Pembagian peran pelaksana kebijakan yang baik akan menghasilkan potensi keberhasilan implementasi kebijakan yang tinggi sehingga pembagian peran tersebut akan menjadi penting dalam struktur birokrasi pelaksana kebijakan.

(Sunggono 1994:149–53).

## 2. Konsep Inovasi

### a. Inovasi Pelayanan Publik

Pemenuhan hak layanan publik bagi masyarakat merupakan tugas dari *government*. Masyarakat sebagai penikmat kebijakan haruslah mendapatkan pelayanan yang maksimal dan prima. Dalam mendukung

kualitas pelayanan tersebut, perlu dilakukan sebuah *upgrading* (pengembangan) dari sistem pelayanan publik yang ada. Salah satunya yakni melalui inovasi pelayanan publik. Menurut Permen PANRB No. 30/2014, mengatakan bahwa inovasi pelayanan publik adalah pintasan dalam jenis pelayanan publik baik dalam bentuk gagasan/ide kreatif maupun modifikasi yang dapat bermanfaat bagi masyarakat secara luas (Agustini 2020).

b. Inovasi Sektor Publik

Inovasi sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan “*breakthrough*” untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem sektor publik yang *rigid* (tidak mudah berubah), kaku dan cenderung *status-quo* harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya hanya akrab di lingkungan dinamis seperti di sektor bisnis, perlahan mulai disuntikkan ke lingkungan sektor publik (Suwarno, 2020:1). Selain itu juga, ada tipe inovasi sektor publik menurut Holvorsen dalam Suwarno (2020:8), yaitu:

- 1) Pelayanan baru atau diperbaiki (*A new or improved serviced*) : yaitu menghasilkan pelayanan yang baru atau memperbaiki pelayanan sebelumnya.
- 2) Inovasi proses (*Process innovation*) : mengubah proses dalam menyediakan pelayanan.

- 3) Inovasi administratif (*Administrative innovation*) : memanfaatkan instrumen kebijakan untuk mendukung sebuah perubahan kebijakan.
- 4) Inovasi sistem (*System innovation*) : merubah sistem yang ada, menjadi lebih baru dengan kerja sama dan interaksi.
- 5) Inovasi konseptual (*Conceptual innovation*) : merubah secara penampilan, melalui konsep yang telah dibuat sebelumnya.
- 6) Perubahan radikal (*Radikal change of rationality*) : merubah pandangan umum secara lebih berani.
- 7) Inovasi tata kelola pemerintahan (*Governance innovation*) : mengembangkan dan menyesuaikan tata kelola pemerintahan yang sesuai dengan perkembangan zaman untuk menjawab tantangan saat ini
- 8) Inovasi proses teknologi (*Technological process innovation*) : mengkolaborasikan teknologi dalam inovasi pelayanan

## 2. Pelayanan Publik

### a. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya diperlukan komitmen dari pelayan publik agar memberikan pelayanan yang maksimal. *Public service* menurut UU No 25 Tahun 2009 ialah kegiatan dalam tujuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku untuk warga negara

dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik (Pemerintah Pusat RI, 2009).

Dalam hal ini, penyedia pelayanan publik yaitu pemerintah. Pemerintah harus ada dan hadir di dalam masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan pelayanan prima. Pelayanan prima dalam bahasa Inggris yaitu “*service excellent*” yang memiliki pengertian yaitu memberikan pelayanan yang sempurna sesuai dengan aturan pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki masing-masing instansi pemerintahan (Permatasari, 2022).

b. Jenis – jenis Pelayanan Publik

Dalam peraturan Kemendagri No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik membagi dalam beberapa jenis pelayanan sesuai kelompoknya, yaitu (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2003:5) :

- 1) Pelayanan administratif : pelayanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat ketika ingin membuat atau pun mengurus dokumen pribadi. Seperti pembuatan E-KTP, KK, KIA, Akta kelahiran/kematian, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan barang : pelayanan yang diberikan dalam bentuk nyata dan berguna dalam kehidupan sehari-hari seperti subsidi air bersih, listrik, bahan bakar minyak, dan lain sebagainya.

- 3) Pelayanan jasa : pelayanan yang diberikan dalam wujud jasa, seperti fasilitas umum, transportasi, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya.

Dalam beberapa pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan jika seluruh masyarakat memerlukan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sama halnya seperti pelayanan administratif, dikarenakan pelayanan administratif dalam bentuk dokumen pribadi sangatlah penting sebagai identitas bagi setiap Warga Negara Indonesia (WNI).

c. Asas-asas Pelayanan Publik

Selanjutnya, di dalam peraturan tersebut juga membahas tentang asas-asas pelayanan publik, seperti :

- 1) Transportasi : dalam memberikan pelayanan publik harus bersifat terbuka dan mempermudah bagi setiap golongan untuk mengaksesnya
- 2) Akuntabilitas : pelayan publik harus dapat mampu mempertanggung jawabkan pelayanannya sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada
- 3) Kondisional : baik pemberi dan penerima layanan dapat menyesuaikan kondisi yang ada seperti letak geografis, kemampuan pelayanan, dan lain sebagainya
- 4) Partisipatif : mengajak masyarakat untuk datang, menggunakan, dan mengakses pelayanan yang disediakan dan nantinya dapat

memberikan saran dan masukan bagi instansi penyedia pelayanan publik

- 5) Kesamaan hak : tidak membeda-bedakan penerima pelayanan dalam hal ini gender, usia, keadaan dan lain-lain. Dan juga harus memperhatikan dan mendahulukan bagi yang menerima pelayanan khusus seperti ibu hamil, lansia, penyandang disabilitas.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban : dalam penyedia dan penerima pelayanan publik harus mampu menjalankan hak dan kewajiban yang telah dibuat untuk kebaikan bersama.

Jadi asas-asas pelayanan publik harus dapat mampu mencakup dan merangkul semuanya baik penyedia maupun penerima agar dapat saling memberikan *feedback* yang baik antar kedua belah pihak dan mewujudkan kegiatan pelayanan publik yang maksimal.

### 3. Penyandang Disabilitas

#### a. Pengertian Penyandang Disabilitas

Menurut *World Health Organization* (WHO) dalam Barbotte et.al (2001:1047), mendefinisikan disabilitas sebagai “*A restriction or inability to perform an activity in the manner or within the range considered normal for a human being, mostly resulting from impairment*”. Menurut badan kesehatan dunia, bahwa disabilitas yaitu batasan bagi seseorang untuk melakukan sesuatu sesuai keinginannya.

Menurut Wright dalam Rahmawan (2014:20), *disability* ialah kondisi seseorang yang tanda kutip kurang lengkap baik secara fisik maupun mental. Selain itu handicap merupakan rintangan yang dirasakan individu dalam mengeluarkan seluruh kemampuannya tetapi terhambat oleh keadaan yang dideritanya.

Pengertian lain disebutkan pula oleh *The International Classification of Functioning (ICF)* yaitu “*Disability as the outcome of the interaction between a person with impairment and the environmental and attitudinal barriers s/he may face*”. Makna di atas lebih berfokus kepada hasil dari adanya keterkaitan antara individu yang memiliki kelemahan dalam kemampuan, lalu rintangan lingkungan dan perilaku yang dimiliki oleh orang tersebut (Gutama, 2021:40).

Jadi secara garis besar, *disability* adalah masyarakat yang mempunyai kekurangan/hambatan yang ada baik sejak lahir maupun karena faktor lain.

b. Jenis – jenis Penyandang Disabilitas

klasifikasi menurut lembaga Sentra Advokasi Perempuan, Difabel dan Anak (SAPDA) yang memiliki penjelasan terkait jenis penyandang disabilitas ke dalam empat kategori, yaitu (Gutama 2021:42–45) :

(a) Disabilitas Rungu-Wicara

Disabilitas wicara atau gangguan bicara adalah suatu gangguan dimana seseorang mengalami kesulitan bicara, bisa disebabkan adanya kelainan bentuk atau tidak berfungsinya alat-alat bicara, kurang atau tidak berfungsinya indera pendengaran, keterlambatan perkembangan bahasa, kerusakan pada sistem saraf dan struktur otot dan ketidakmampuan dalam mengontrol gerak.

(b) Disabilitas Netra

Gangguan penglihatan (disabilitas netra) adalah kondisi seseorang yang mengalami gangguan atau hambatan dalam indra penglihatannya, dimana jenis disabilitas netra antara lain:

- *Low Vision*
- *Total Blind*

(c) Disabilitas Fisik (Daksa)

Disabilitas fisik dapat dilihat dalam beberapa jenis gangguan dan mobilitas yang dialami, antara lain ialah:

- Gangguan pada anggota tubuh seperti kaki, tangan dan lain-lain
- Gangguan fungsi tubuh akibat *spiral bifida* (tulang belakang)
- Gangguan fungsi tubuh akibat *spinalt cord injury* (SCI) atau trauma tulang belakang

- Gangguan fungsi tubuh akibat amputasi (kehilangan sebagian anggota tubuh)
- Gangguan fungsi tubuh akibat polio (*Virus Poliobirus*)

(d) Disabilitas Grahita

Disabilitas grahita merupakan istilah yang digunakan untuk menyebut anak yang mempunyai kemampuan intelektual di bawah rata-rata. Faktor penyebab grahita, antara lain:

- Genetik atau keturunan,
- Sebab-sebab pada masa *prenatal* (masa kehamilan),
- Sebab-sebab pada masa *natal* (proses melahirkan),
- Sebab-sebab pada *post natal* (pasca melahirkan), dan
- Faktor sosiokultural (lingkungan).

c. Dasar Hukum Penyandang Disabilitas

Berikut dasar hukum bagi penyandang disabilitas, yaitu:

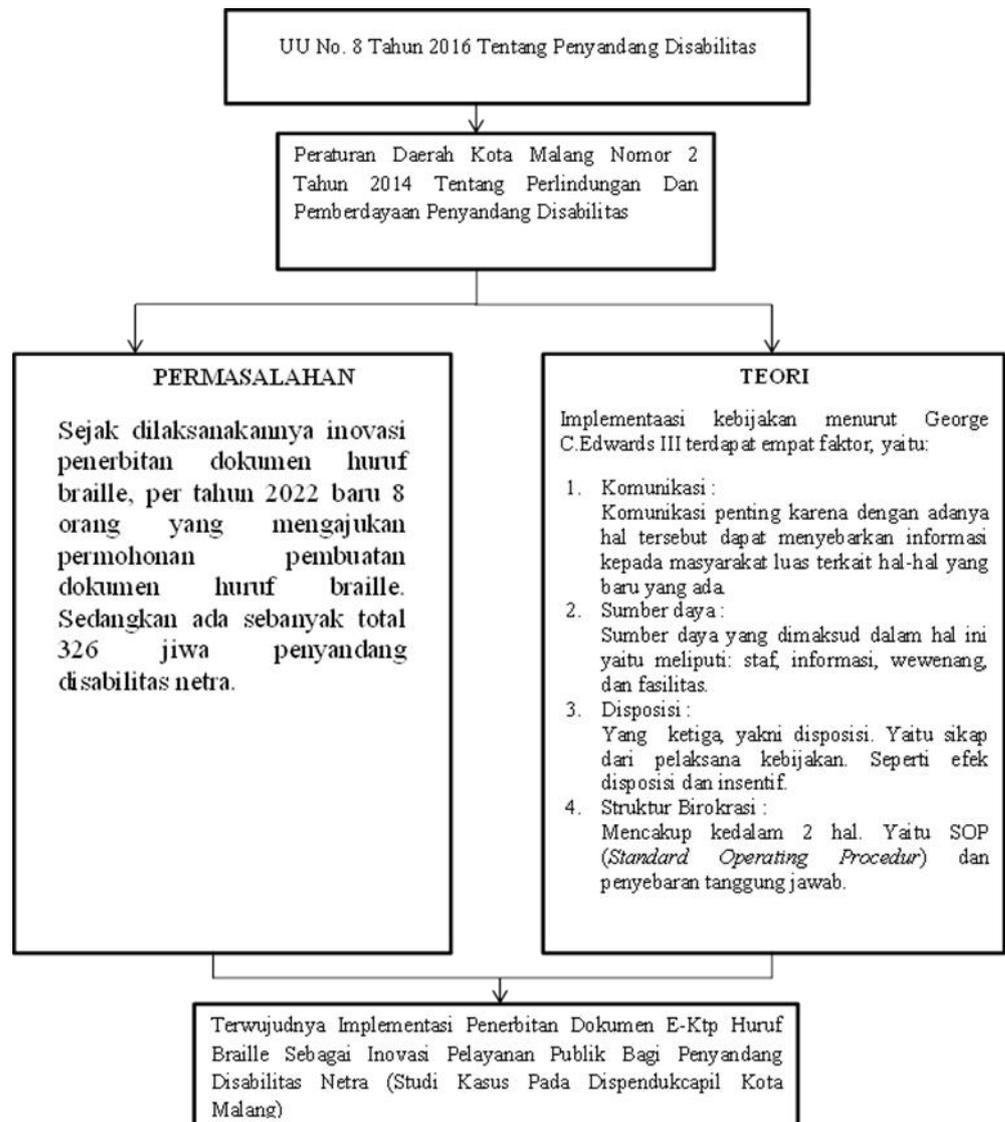
- 1) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas
- 2) UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- 3) Undang-undang (UU) No. 19 Tahun 2011 Pengesahan *Convention On The Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas) (Muqovvah, 2020).
- 4) Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional / Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia

Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, Dan Evaluasi Terhadap Penghormatan, Perlindungan, Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas

- 5) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas

### **C. Kerangka Pemikiran**

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono(2012:88), mengatakan bahwa kerangka berpikir yaitu gambaran secara konseptual. Makna dari konseptual tersebut yaitu telah dirancang sedemikian rupa dengan teori yang saling terhubung dengan bermacam faktor yang telah ditelaah menjadi suatu yang penting. Berikut bagan alur dalam kerangka pemikiran dalam penelitian ini, yaitu :



Gambar 2.2 : Bagan Kerangka Pemikiran  
 Sumber : Diolah Penulis, 2023